



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un
establecimiento de salud I 2, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de Los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Coronado Valentín Carolina Cadine

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ -2017

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Presidente

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Secretario

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres que son mi orgullo y a mi hermana que es mi segunda madre por el apoyo que siempre me han brindado.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y a Marcelo Silva, jefe de odontología de la posta Cerro Candela quien es un buen amigo y que me apoyo en la realización de este trabajo.

Declaración jurada

Yo Carolina Cadine Coronado Valentín, estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 46879384, con la tesis titulada :”Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I-2, 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada es decir ,no ha sido publicada ni presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional
4. Los datos presentados en los resultados son reales ,no han sido falseados, ni duplicados ,ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Carolina Coronado Valentín

DNI 46879384

Presentación

Señores miembros del jurado dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo presento el trabajo de investigación “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I 2,2016” En el trabajo antes mencionado describimos:

El capítulo I, se colocaron los antecedentes nacionales e internacionales, y la fundamentación científica, técnica y humanista, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se encuentra el marco metodológico donde estarán las variables, su operacionalización, metodología, el tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos. En el capítulo III, se presentaron los resultados, en el capítulo IV la discusión, en el capítulo V las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y en el capítulo VIII las referencias.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica	18
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	25
1.5 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	28
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Método	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	39
2.9. Consideraciones éticas	39

III. Resultados	40
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias bibliográficas	61
Apéndices	65
Apéndice 1. Matriz de consistencia	
Apéndice 2. Instrumentos	
Apéndice 3. Validaciones	
Apéndice 4. Tablas	
Apéndice 5. Base de datos	
Apéndice 6. Confiabilidad	
Apéndice 7. Artículo científico	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Variable satisfacción del usuario	32
Tabla 2. Variable tiempo de espera	32
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción del usuario	39
Tabla 4. Resultados de validación de la variable “Tiempo de espera”	38
Tabla 5. Clasificación del grado de Correlación de Spearman	39
Tabla 6. Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	41
Tabla 7. Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	42
Tabla 8. Tiempo de espera que perciben los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	43
Tabla 9. Nivel de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	44
Tabla 10. Nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	45
Tabla 11. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	47
Tabla 12. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	48
Tabla 13. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	50
Tabla 14. Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	42
Figura 2. Tiempo de espera que indicaron los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	43
Figura 3. Nivel de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	45
Figura 4. Nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	46
Figura 5. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	48
Figura 6. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	49
Figura 7. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	51
Figura 8. Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016	52

Resumen

El objetivo de la investigación fué determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016. La metodología usada fue hipotético-deductivo, tipo de estudio cuantitativo, aplicado, correlacional, transversal, prospectivo. Se utilizó como técnica la encuesta y se usó como instrumento el SERVQUAL de 22 preguntas para medir la percepción del usuario. La población estuvo conformada por los usuarios del centro de salud, la muestra contó con 292 usuarios, el muestreo fue probabilístico. Entre los resultados se observó que el 74% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel de insatisfacción leve-moderada y 26% insatisfacción severa. La mayor parte de los usuarios externos presento un tiempo de espera entre cuatro y cinco horas (45.9%). No se evidenció correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($p=0.335$); así como no existió correlación significativa entre las dimensiones de la satisfacción y el tiempo de espera. Finalmente se concluye que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Palabras claves: Satisfacción, tiempo de espera, usuario, profesional de la salud.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the waiting time and external user satisfaction in health center “Cerro Candela”, 2016. Hypothetical-deductive methodology was used; type of research was quantitative, applied, correlational, cross-sectional, and prospective. The survey was used as a technique and the 22-question SERVQUAL was used as an instrument to measure the user's perception. The population consists of users of the health center, the sample consisted of 292 users; sampling was not probabilistic. Among the results it is observed that 74% of surveyed users expressed a mild-moderate level of dissatisfaction and 26% severe dissatisfaction. Most external users present a timeout between four and five hours (45.9%). No significant correlation between the level of satisfaction and the waiting time ($p = 0.335$) was demonstrated; and there was no significant correlation between the dimensions of satisfaction and waiting time. Finally it is concluded that there is no significant relationship between waiting time and external user satisfaction in the health center “Cerro Candela”, 2016.

Key words: Satisfaction, waiting time, user, health professional.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Bamidele, Hoque y Van der Heever (2011) en Botswana realizaron un estudio denominado *“Patient satisfaction with the quality of care in a primary health care setting in Botswana”* con el objetivo de investigar los factores que contribuyen a la satisfacción de los pacientes y la calificación de la calidad de la atención. El diseño del estudio fue transversal en el que participaron 360 pacientes. En general, los participantes estaban bastante satisfechos con los servicios prestados por los proveedores en los diferentes servicios (puntuación media de 3.75), asimismo los participantes indicaron que la calidad de la atención del centro de salud era buena (puntuación media de 3.45), la farmacia recibió el más alto nivel de satisfacción con una puntuación media de 4,1. El 38% calificó los servicios prestados por los médicos como el mejor. El 36.9% reportó estar muy satisfechos con la información brindada además de reconocerlo como un factor de importancia. Por otro lado, el 63.9% refirió mayor descontento respecto al tiempo transcurrido en las instalaciones. Curiosamente, solo el 14,4% de los participantes consideró que el tiempo no era importante como factor, siempre y cuando obtuvieran lo que querían. Concluyeron que los participantes estaban bastante satisfechos con los servicios prestados, así como de la calidad de la atención brindada por los diferentes proveedores del centro de atención médica.

Sánchez (2012) en México investigó sobre la *“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”*, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. La investigación fue transversal, descriptiva, donde se aplicó una encuesta (previamente validada y adaptada) a los usuarios directos de la consulta externa. La muestra se constituyó por 246 pacientes que respondieron la encuesta al salir del servicio donde fueron atendidos (sea la primera cita o continuador). Los factores que estuvieron relacionados con la satisfacción de los usuarios fueron la iluminación, temperatura, mobiliario y limpieza. Tanto el trato que recibieron en el área de admisión, al ser recibidos por el médico y por el personal sanitario estuvieron asociados a la satisfacción del paciente. Con respecto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción ($p=0.009$). No así la

percepción del tiempo de traslado a la unidad ($p=.816$). Encontró que el tiempo de duración de la consulta ($p=.000$) está asociado a la satisfacción del usuario; por otro lado, el tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico ($p=.274$) y el tiempo de traslado a la unidad ($p=.816$) no se relacionaron con la satisfacción del usuario. Concluyeron que el tiempo de espera que les toma para ser atendidos por el médico no estuvo asociado a la satisfacción, en cambio el tiempo de duración de la consulta si se encontraba asociado a la satisfacción del usuario.

Fontova, Juvinyá, y Suñer (2015) en España, realizaron una investigación denominada “*Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*” tuvieron como objetivo evaluar la satisfacción de pacientes y acompañantes de un servicio de urgencias y su relación con el tiempo de espera. El estudio fue observacional de corte transversal y con una muestra de 285 participantes. Los resultados que obtuvieron fueron: la edad media fue 54.6 años, la puntuación promedio de satisfacción global con la visita fue de 7.6. El tiempo promedio de espera real desde que ingresó el paciente hasta que le atendió la enfermera de triaje fue 5,9 min; mientras que el tiempo promedio de espera referido fue de 16,7 min; el 2,8% de los encuestados refirieron que el tiempo de espera fue extremadamente elevado; al comparar el tiempo de espera referido hasta ser atendido por la enfermera con la satisfacción global se halló una correlación inversa y significativa, es decir, a menor tiempo de espera percibido mayor es la satisfacción global ($p = -0,242$, $p < 0,001$). Los usuarios que recibieron información sobre el tiempo de espera en la cita médica reflejaron mayor nivel de satisfacción en comparación de los pacientes no informados. Concluyeron que: la satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias es alta, la percepción sobre tiempo de espera y la información respecto al tiempo, influyó en la satisfacción de los usuarios.

García y León (2014), en México realizaron el estudio denominado “*Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco*”, donde el objetivo fue determinar el tiempo de espera y la satisfacción por surtido de recetas en usuarios afiliados o no al seguro popular en consulta externa matutina. Fue un estudio de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, la muestra contó con 53 usuarios de farmacia, a quienes se aplicó una encuesta. Entre los resultados más importantes se observó que el 83.02% pertenecían al género femenino; el tiempo de espera para el surtido

de recetas fue en promedio 8 minutos, el 75.47% de los usuarios refirieron estar conformes con el tiempo que esperaron para surtir su receta. En relación con el nivel de satisfacción del tiempo de espera para el surtido de recetas el 2(3.78%) opinaron que estaban muy satisfechos, 40 (75.47%) opinaron que estaban satisfechos, 8 (15.09%) opinaron que estaban medianamente satisfechos y 3 (5.66%) estaban insatisfechos. Concluyeron que la mayoría de los usuarios se encontraban satisfechos con el tiempo que esperaron para surtir su receta.

Nacionales

Calderón, Reyes, Chong, Samaniego, Martínez, et al (2011) en Lima realizaron un estudio sobre la “*Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizán,*” con el objetivo de describir la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un hospital psiquiátrico. Fue un estudio observacional, descriptivo y la muestra contó con 99 usuarios del servicio de farmacia. Los resultados indicaron que el 58.6% eran acompañantes y el 40.0% fueron clientes del establecimiento; el grupo etario con mayor porcentaje comprendía edades entre 40 y 49 años siendo el 25.3% del total; el 49.5% tenía secundaria, y el 37% contaba con instrucción superior; tan solo el 8.1% reflejó que estaba completamente satisfecho, el 61.5% satisfecho y el 25.3% insatisfecho. Por otro lado el tiempo de atención en el servicio de farmacia fue calificado como bueno en el 47.5%, excelente para el 4.0%, malo para 8.1% y muy malo para el 3.0%. Finalmente solo 54.5% hallaron todos los medicamentos. Concluyeron que la mayoría de clientes que utilizan el servicio están satisfechos con la atención brindada en farmacia y manifestaron que el tiempo de espera fue adecuado.

Ninamango (2014) en Lima investigó acerca de “*Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*” con el objetivo de describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios del consultorio en estudio. La investigación fue de diseño descriptivo, transversal, observacional, no probabilístico, con una muestra que contó con 230 usuarios del servicio de consultorio externo. Entre los resultados más importantes reportó que el 83.9% presentó insatisfacción global; el 81,7% reportó insatisfacción en respuesta rápida de las siguientes dimensiones: confiabilidad (78.3%), aspectos tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Finalmente concluyeron que la

insatisfacción que hallaron en los pacientes es elevada comparada con estudios anteriores, además las expectativas son altas comparadas con las percepciones.

Shimabuku, Huicho, Fernández, Nakachi, Maldonado, et al. (2012) en Lima, realizaron un estudio sobre *“Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú”*, teniendo como objetivo determinar las diferencias en los niveles de insatisfacción del usuario externo. El modelo del estudio fue observacional y la muestra contó con todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008-2010. Para cálculo de la muestra emplearon la proporción de usuarios insatisfechos de cada servicio del año anterior, con nivel de confianza del 95% por lo que la muestra estuvo conformada por 2051 usuarios y acompañantes. En los resultados observaron una tendencia de disminución en los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, por el contrario hubo un crecimiento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas, trato del personal, tiempo e higiene. Cuando se comparó la variable “si la causa por la que se vino a atender fue solucionado”, encontraron que en el área de consulta ambulatoria durante los años 2008, 2009 y 2010, los resultados fueron significativos ($p < 0,05$) para el indicador “tiempo de la consulta”. Finalmente concluyeron que una de las dimensiones que presentó menores índices de satisfacción fue el tiempo de espera.

Tinoco, (2016) realizó un estudio sobre *“Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre 2015”* teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos. Fue un estudio observacional, descriptivo, transversal, con una muestra de 460 pacientes. Entre los resultados más resaltantes cabe mencionar que el 53% pertenecía al grupo etario de adultez temprana, el grado de satisfacción se reflejó en el 24.69%; el género dominante fue el femenino, presentando un grado de satisfacción del 25.26%; respecto al grado de instrucción el 45% tuvieron estudio superior técnico, con grado de satisfacción de 27.56%; la especialidad de cirugía obtuvo mayor frecuencia de consultas (26.1%), reflejando un grado de satisfacción de 31.55%. Respecto al nivel de satisfacción del usuario externo el 73.03% se encontraron insatisfechos y solo el 26.97% estuvieron satisfechos. Concluyeron que los usuarios de consulta externa reflejaron una alta insatisfacción por el hospital en estudio.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Satisfacción de los usuarios

Uno de los resultados primordiales en la prestación de servicios de buena calidad es la satisfacción del usuario, esta influye en gran medida en su comportamiento, es un objetivo valioso para todo programa. La satisfacción del paciente es el resultado de una buena calidad por lo que este indicador está sujeto tanto a la calidad de los servicios como a sus expectativas. Una persona se encuentra satisfecha cuando los servicios cubren o sobrepasan sus expectativas; en el caso de tener expectativas bajas puede que percibir que una atención deficiente sea suficiente para estar satisfechos (Sánchez, 2005).

Donabedian une en tres categorías, todos los elementos esenciales del servicio que son capaces de producir satisfacción: “componente técnico”, “componente interpersonal” y “componente del entorno y sus comodidades”. Donabedian, sostiene que la satisfacción es una propiedad de la atención en salud, y al mismo tiempo es un juicio frente a dicha atención; el cual se divide en dos aspectos, uno tiene relación con la atención científico-técnica y el otro con el manejo de las relaciones interpersonales; además sugiere que el primer aspecto radica en el uso de la ciencia y tecnología médica con el objetivo de producir los mayores beneficios con riesgos mínimos para la salud del usuario. En relación al segundo aspecto (calidad en el proceso interpersonal), su definición es más difícil de abreviar, pero esta debe incluir valores y normas socialmente definidas y aceptadas que regule la interacción de las personas en general y en situaciones específicas. Estas normas están fortalecidas, en primer lugar por los mandatos éticos de las profesiones del área de salud y en segundo lugar por las expectativas de los usuarios (Huatuco, 2008).

Según Capeletti (2015), la calidad es un concepto subjetivo si nos referimos a temas relacionados con la atención de la salud, esto se debe a la percepción de cada uno, una persona considerar una misma atención como bueno y para otra puede ser de mala calidad. Para poder determinar el grado de exigencia se debe considerar una serie de circunstancias, fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. Malagón, Galan y Pontón (2006) mencionan que la satisfacción del usuario es la meta de la prestación de un servicio de salud, esto significa que la institución debe comprometer todo su esfuerzo para brindar siempre un servicio eficiente y eficaz.

Las definiciones sobre satisfacción en los servicios de salud son diversas, en el estudio se han considerado como las más importantes las mencionadas por Huatuco (2008): el Ministerio de Salud en el año 2000, menciona que la satisfacción del usuario es el resultado de la respuesta a las necesidades y debe superar las expectativas del paciente, lo cual lleva a fortalecer hábitos de salud existentes y resaltar otros. Por su parte, Mateo Mankeliunas, señala que la satisfacción es el estado de un organismo en el cual los factores motivadores lograron llegar a la meta, también se puede considerar satisfacción a la experiencia de una persona que ha complacido sus deseos o apetitos. De manera informal la satisfacción juega un rol trascendente en la relación profesional de salud y paciente pues el profesional de salud tiene el poder de usarla como guía de la atención brindada y posteriormente realizar una evaluación sobre qué tan acertada ha sido.

De acuerdo con Ugalde, Soto, Rosas y Trujillo (2012):

La satisfacción del usuario incluye: accesibilidad a los servicios; oportunidad para la atención; amabilidad en el trato del médico; proceso de la atención realizado sin obstáculos; suficiente personal de salud debidamente capacitado; disponibilidad de equipo, material y medicamentos que se requieran; solución del problema de salud; información suficiente y oportuna sobre el plan de estudio y tratamiento, de sus resultados y del pronóstico; comodidad durante el proceso de atención, incluida limpieza, climatización, control del ruido, iluminación adecuada y ausencia de malos olores y de fauna nociva. (p. 45)

Teoría de enfoque sistémico de Avedis Donabedian.

Avedis Donabedian (1980) en Herráiz (2011) refiere que la calidad de atención se puede entender como aquella experiencia que el usuario percibe como el máximo y completo nivel de bienestar por la atención recibida, ello surge del análisis sobre las ganancias y pérdidas que ocurren durante un proceso de atención.

Componentes de la calidad asistencial

De acuerdo con las teorías propuestas por Avedis Donabedian, algunos autores describen los tres componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta:

Componente técnico. Es la aplicación de ciencia y tecnología para la solución de un problema mediante el cual se logra el máximo beneficio sin ocasionar un aumento del riesgo. En este nivel interactúa el componente económico y social entre el usuario o cliente y el facultativo o equipo de salud. Se conoce al tratamiento de una enfermedad como un arte ya que la atención técnica no es exclusivamente una ciencia (Hernández y Vásquez, 2015; Herráiz, 2011).

Componente interpersonal. El cual está basado en el postulado de que la relación o interacción entre los individuos debe contemplar las normas y valores establecidos en una sociedad. Estas normas pueden ser modificadas por directrices éticas que rigen los profesionales y por las expectativas o aspiraciones de cada persona (Hernández y Vásquez, 2015; Herráiz, 2011).

Componente del entorno. Expresión de la importancia que tiene para la asistencia el marco en el cual ésta se desarrolla. Se le denomina también la capacidad de respuesta o dimensión de la oferta, tiene que ver con la capacidad operativa o de funcionabilidad de los servicios de Salud, de cómo se organiza y está dispuesta para atender al usuario (Hernández y Vásquez, 2015; Herráiz, 2011).

Teoría de las brechas del servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1996), definen a la percepción de la calidad de servicio como el juicio que emiten los usuarios sobre la excelencia de la atención recibida, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios les deben ofrecer) y las percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.

Indican que a la hora de evaluar la calidad de atención de un servicio que no cuenta con criterios objetivos de evaluación es necesario entonces contar con un diagnóstico del servicio basado en las percepciones de los clientes o usuarios con relación a la atención recibida. Por tanto, la calidad del servicio queda definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio (Parasuraman et al, 1996).

Debido a la necesidad de evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario se creó un modelo conceptual de la calidad del servicio identificado como SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Parasuraman et al, 1996).

Schiffman y Lazar (2010), refieren que el instrumento de SERVQUAL permite realizar una medición del nivel de calidad de servicio que brinda cualquier institución, ya que analiza las expectativas antes de la atención y la apreciación de los usuarios o clientes después de la atención. Debido a la naturaleza de su constructo permite identificar la calidad de atención de forma global y disgregada en sus 5 dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) resalta la importancia del modelo SERVQUAL en su libro “Introducción a la gestión de la calidad” donde señala que la escala SERVQUAL mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes logra medir la calidad de servicio. La escala está dividida en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

Elementos tangibles: hace referencia a las instalaciones físicas, maquinarias, herramientas, equipos, instrucciones, procedimientos, métodos, materiales de comunicación, productos intermedios y el personal Salazar (2006).

Fiabilidad: Capacidad para desarrollar el servicio planeado de manera fiable y correcta. Hace referencia a la veracidad y honestidad del servicio que se brinda. Se dice que es la probabilidad de un funcionamiento bueno o adecuado, Salazar (2006).

Capacidad de respuesta: capacidad de resolutive frente a una problemática o eventualidad que aparezca durante el proceso de atención. Es definida como predisposición del personal para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno, Salazar (2006).

Seguridad: Conocimiento claro de algo que inspira confianza y fortalece la credibilidad, Salazar (2006).

Empatía: Afinidad en el plano mental y afectivo que desarrolla de un sujeto con la situación anímica de otro. Constituye el proceso de atención individualizado que debe brindar toda la organización a sus clientes, Salazar (2006).

El modelo de deficiencia o de los gaps trata de identificar las causas de un servicio deficiente así se identifica las diferencias entre expectativas y percepciones del servicio recibidos por el cliente a partir de las 4 posibles diferencia o gaps

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos: Evalúa las diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de estas .Es importante analizar esta brecha, ya que normalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes en base a las quejas que reciben (Asociación Española para la calidad, 2010; Jiménez, 2009).

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad: Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente las normas y los procedimientos de la empresa (Asociación Española para la calidad, 2010; Jiménez, 2009).

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Se presenta entre los especificados en las normas de servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente (Asociación Española para la calidad, 2010; Jiménez, 2009).

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa: Ocurre cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad (Asociación Española para la calidad, 2010; Jiménez, 2009).

Tiempo de espera

El ser humano es consciente sobre el valor del tiempo en sus vidas por lo que tener que esperar por algún servicio o bien le va a producir algún fastidio sin importar el tipo de

atención que busque, ya sea alguna recreación, servicio bancario o atención de salud. Por lo que evitan hacer filas o colas (Córdova & de la Lama, 2010).

Es así que, el tiempo de espera es considerada como uno de los componentes de la satisfacción del usuario; este influye en las expectativas del prestador y de la institución; asimismo, representa una barrera para el uso de los servicios. Incluso algunos autores clásicos han propuesto al tiempo de espera como un condicionante de no utilización de servicios; siempre y cuando este sea elevado o sea considerado inadecuado por los usuarios (Maldonado, 2002).

En el ámbito de las instituciones sanitarias, se define al tiempo de espera para recibir atención como “aquel que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio” (p.422); en muchas instituciones es considerado un indicador de tipo cualitativo de calidad incluido, además, en la satisfacción del usuario, otra denominación que se le adjudica es promedio de tiempo de espera para recibir consulta (Maldonado, 2002).

Malagón, Galán y Pontón (2003) refieren que el tiempo de espera en los servicios de salud se puede definir como el tiempo transcurrido entre la llegada y salida de cada uno de los pasos del flujograma de atención, por lo que se calcula el tiempo de espera en las consultas externas, en los servicios de urgencia, emergencia, hospitalización y los servicios de apoyo al diagnóstico, tiempo en la recepción, en la sala de espera, en la consulta médica, en la atención de farmacia, entre otros.

Sobre este factor, Maldonado (2002) menciona que:

Dado que la atención médica en el segundo y tercer nivel siempre es mediante cita, los tiempos de espera por lo general deberán ser mínimos y acercarse al estándar de 10 minutos. No puede encontrarse lo mismo en las unidades de primer nivel de atención, donde sólo entre 30 y 35 % de los pacientes es citado y tiene la posibilidad de esperar menos de 30 minutos; el restante 65 % solicita atención el mismo día de la consulta y es muy difícil que se le atienda dentro del tiempo estándar. (p. 422)

Según algunos estudios como Fontova et al (2015) y Calderón et al (2011) encontraron que el tiempo de espera influyó en la percepción de satisfacción de los usuarios, que se encuentran más satisfechos cuando el estudio de espera no es prolongado. Es así que frente a filas o colas largas los usuarios tienen la impresión de que el tiempo de espera es prolongado y por ende su calidad de atención no es buena; sin embargo, ello no significa que siempre sea así, una cola larga puede ser atendida rápidamente si son eficientes. Para evitar falsas impresiones sobre la calidad de atención algunos gerentes cambian la hora de llegada de los usuarios o diseñan sistemas para que los largos tiempos de espera aparenten menos corto de lo que realmente son, ya que el tiempo de espera es considerado un indicador de la calidad de atención.

Al evaluar el tiempo por procesos de atención y el tiempo total que transcurre desde que el usuario tiene contacto con la institución hasta que se retira del mismo permite identificar su capacidad de atención, eficiencia del servidor y posible problema con los clientes, puesto que si los usuarios pasan demasiado tiempo en la institución está evidenciando que se necesita aumentar la productividad o evaluar su capacidad de atención (Carro & Gonzáles, s.f.).

Existen modelos matemáticos que pueden optimizar la atención y reducir el tiempo de espera para ello se requiere del análisis de la oferta y la demanda, es decir, es necesario contar con una data de los números de clientes que llegan al establecimiento y el número de operarios que ofrecen el servicio en diferentes días de la semana, horarios y temporadas del año, los mismos que proporcionarán una herramienta que pueda medir los tiempos de espera en cualquier establecimiento en el que se forman fila o colas (Córdova & de la Lama, 2010).

1.3. Justificación

En la actualidad se está buscando la satisfacción del usuario externo por tal motivo este trabajo se va realizar con el fin de conocer los procesos que se han estado llevando de una manera incorrecta para los pacientes ya que en el centro de salud Cerro Candela se sienten inconformes y emiten quejas por la insatisfacción que sienten por el tiempo de espera desde que llegan al centro de salud hasta poder ser atendidos:

Conveniencia: Se quiere lograr conocer el problema de la satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera para tener conocimiento y lograr dar una alternativa de solución.

Relevancia Social: Este trabajo se va realizar con el fin de determinar si se tiene relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, así lograr modificar procesos que se están llevando de manera incorrecta con el fin de mejorar la calidad de atención y resolver las quejas que emite el usuario externo.

Implicancias prácticas: Resolver las quejas sobre el tiempo de espera que tiene el usuario externo en el centro de salud Cerro Candela para así lograr aumentar la satisfacción del paciente.

Valor Teórico: Se quiere mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes; la cual se vea reflejada en la satisfacción del paciente. También se quiere comparar algún modelo teórico como el de las brechas del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985) en contraste con la realidad que vamos a ver en el presente estudio.

1.4. Problema

En el Perú a finales del año 2001 se dio un paso importante en el proceso de formación de la política pública de calidad en salud, a nivel sectorial en el año 2007 se realizó un plan nacional de concertación de salud donde está explícito la preocupación por la calidad de la

atención en salud, mejorar la organización de los servicios de salud según las necesidades y demanda de los usuarios (Ministerio de salud [MINSA], 2007).

El propósito de mejorar la calidad de atención se ve reflejado en lograr la satisfacción del usuario externo, primero vamos a partir definiendo que es calidad para el usuario externo, según Donabedian (1978) en Massip (2008) indicó que “el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados para evaluar la atención sanitaria”. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1995) consideran la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Por su parte el MINSA (2011) define la satisfacción del usuario externo como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

Al analizar los antecedentes sobre estudios de satisfacción del usuario externo en el Perú, se puede apreciar que Shimabuku et al (2012) reportaron un crecimiento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas, trato del personal, tiempo e higiene desde el año 2008 al 2010; de la misma forma Calderón et al (2011) en su estudio concluyó que solo el 8.1% reflejó que estaba completamente satisfecho con la atención recibida; mientras que hubo un 25.3% de pacientes que se sintieron insatisfechos.

En este caso el centro de salud Cerro Candela es un establecimiento salud categorizado en el primer nivel de atención, está ubicado en el distrito de San Martín de Porres hacia las faldas del asentamiento humano Cerro Candela presenta una infraestructura pequeña y atiende en un solo turno de 8 am a 2 pm. Se ha observado que existen quejas de parte del usuario externo sobre la calidad de atención específicamente en el tiempo de espera que va desde que ingresan al centro de salud hasta que son atendidos en el consultorio externo.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Hipótesis específicas 2

Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Hipótesis específicas 3

Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Hipótesis específicas 4

Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Hipótesis específicas 5

Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Objetivo específico 5

Identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable Tiempo de espera

Definición conceptual

Maldonado (2002) define el tiempo de espera como “aquel que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio” (p.422). Por su parte el Ministerio de Salud (2015) menciona que el tiempo de espera para la atención en consulta externa es aquel “tiempo transcurrido, medido directa o indirectamente, entre el momento del inicio de la atención del establecimiento de salud, o la hora de ingresos al establecimiento o la hora de cita, y el ingreso al consultorio para la atención la atención medica respectiva”. (p. 6)

Definición operacional

Para fines de la investigación el tiempo de espera se trabajó en las siguientes dimensiones: menos de una hora, mayor o igual a una hora y menos de dos horas, mayor o igual a dos horas y menos de tres horas, mayor o igual a tres horas y menos de cuatro horas, mayor o igual a cuatro horas y menos de cinco horas y mayor o igual de cinco horas. Para su recolección se utilizó como instrumento la Ficha de recolección de datos (Ver apéndice A).

Variable Satisfacción del usuario.

Definición conceptual

Vavra (2003) nos dice: como el agrado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio. La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa /expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto.

Definición operacional

En la satisfacción del usuario externo se trabajó con las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, respuesta rápida, seguridad, empatía y el instrumento que se considero fue la encuesta SERVQUAL donde se evaluó las expectativas que es la valoración previa al recibir el servicio, se refiere al anhelo de recibir una adecuada

atención de salud, y la percepción que la sensación después de haber recibido la atención de consulta externa.

2.2. Operacionalización de tiempo de espera y satisfacción

Tabla 1

Variable satisfacción del usuario

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medida	Valores
Fiabilidad	Informes claros y adecuados Cumplimiento de horario Se respeta la programación H.C. disponible Citas disponibles	1 - 5	Expectativas Escala de Likert: 1:Nada importante 2:Muy poco importante	
Capacidad de respuesta.	Atención rápida Toma de muestras rápidas Exámenes rápidos Venta en farmacia rápida	6 - 9	3:Poco importante 4:Moderadamente importante 5:Importante	Insatisfacción Severa (Menor - 3 puntos)
Seguridad	Respeto de privacidad Motivación en la atención Respuesta a las dudas Inspira confianza Trato amable	10 - 13	6:Muy importante 7:Extremadamente importante	Insatisfacción leve-moderada (-2 y -1 puntos)
Empatía	Interés en el paciente Comprensión de los resultados médicos Comprensión del tratamiento Comprensión de los procedimientos y análisis	14 - 18	Perspectivas: Escala de Likert: 1:Totalmente en desacuerdo 2:Muy en desacuerdo 3:En desacuerdo 4:Indiferente 5:De acuerdo 6:Muy de acuerdo	Satisfacción (0 puntos)
Aspecto Tangible	Adecuada señalización Personal adecuado Consultorios adecuados Ambientes limpios y cómodos	19 - 22	7:Totalmente de acuerdo	Satisfacción amplia (Mayor a 0 puntos)

Tabla 2

Variable tiempo de espera

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medida	Valores
Tiempo de espera	-	-	Tiempo en minutos	< una hora ≥ una hora y < 2 horas ≥ 2 horas y < 3 horas ≥ 3 horas y < 4 horas ≥ 4 horas y < 5 horas ≥ 5 horas

2.3. Metodología

Método de investigación

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.4. Tipos de estudio

El tipo de estudio es cuantitativo, aplicado, correlacional, transversal, prospectivo. Es de tipo Cuantitativo, porque se empleará métodos numéricos para medir las variables.

Es Aplicado pues “busca la aplicabilidad y/o el uso de los conocimientos adquiridos para implementar o sistematizar la práctica basada en evidencias científicas” (Vargas, 2009, p. 159).

Es correlacional, porque miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

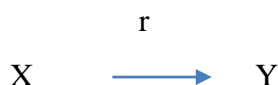
Es transversal, porque está de acuerdo a las veces en que se mide las variables el estudio es transversal porque la recopilación de los datos se realizó en una sola ocasión durante el mismo periodo de estudio planteado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

De acuerdo a la planificación de recopilación de datos, el estudio es prospectivo porque se recopilará de forma prospectiva la información de fuente primaria (Hernández et al., 2014).

2.5. Diseño

El presente estudio es una investigación no experimental, es no experimental, porque solo se limitó a observar las variables de las unidades de estudio sin la necesidad de intervenir (Hernández et al., 2014).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente, donde no se tiene una direccionalidad de causalidad sino de correlación.



Dónde:

X = variable tiempo de espera

Y= variable satisfacción

p = correlación entre variables.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández et al. (2014) refieren que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (Hernández et al., 2014, p. 174).

En este caso la población está conformada por 1200 usuarios de consulta externa del centro de salud Cerro Candela, que se atendieron durante el mes de enero 2016.

Muestra

De acuerdo a información del Centro de Salud Cerro Candela, la población de usuarios de consulta externa fue de 1200 durante el periodo de estudio. Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para población finita, considerando una prevalencia máxima del 50%, un nivel de confiabilidad del 95% y error de precisión 5,0%. Resultando un tamaño de muestra de 292 casos.

Para el cálculo de la muestra con población finita o conocida se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{(N - 1) E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Dónde:

Tamaño de población:	N=1200
Nivel de Confianza (95%):	Z α =1.96
Proporción a favor:	P=0.50
Proporción en contra:	Q=0.50
Error de precisión:	D=0.05
Reemplazando:	n = 292

Criterios de inclusión

Usuarios mayores de 18 y menores de 65 años de edad

Usuarios que tienen voluntad de participar

Criterios de exclusión

Usuarios menores de 18 y mayores de 65 años de edad

Usuarios con discapacidad visual

Usuarios que no tienen voluntad de participar

Muestreo

En esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico debido a que “todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos y se obtienen definiendo las características de la población” (Hernández, et al. 2014, p. 175). La técnica de muestreo fue sistemática, que consistió en seleccionar cada cierto intervalo de usuarios ($K=N/n=1200/292=4$), hasta completar el tamaño de muestra, que cumplan los criterios de inclusión y no exclusión. La distribución de la muestra fue durante el periodo de estudio de forma equitativa resultando 12 usuarios por día.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la realización del presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta y fue aplicada de manera directa al usuario seleccionado, según los criterios de inclusión/exclusión y que previamente habían dado su consentimiento verbal para responder la encuesta. Se destacó el carácter anónimo del mismo y la imposibilidad de repercusiones por sus respuestas en su atención hospitalaria. Las entrevistas se realizaron durante enero del 2016 y cada una tuvo una duración aproximada entre 10 a 15 minutos.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Cerro Candela fue un cuestionario, que forma parte de la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), según la guía técnica del MINSA, aprobada con R.M. N° 527-2011 y además, este instrumento fue utilizado y validado por los autores Cabello y Chirinos (2012) donde midieron la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción del usuario

Nombre del instrumento	SERVQUAL
Autor:	Ministerio de Salud
Lugar:	Perú
Fecha de aplicación	2011
Objetivo	Conocer la satisfacción del usuario
Administrado a	Autoadministrado por el usuario
Tiempo	15 minutos
Escala Likert (Expectativas)	1: Nada importante
	2: Muy poco importante
	3: Poco importante
	4: Moderadamente importante
	5: Importante
	6: Muy importante
	7: Extremadamente importante
Escala Likert (Perspectivas)	1: Totalmente en desacuerdo
	2: Muy en desacuerdo
	3: En desacuerdo
	4: Indiferente
	5: De acuerdo
	6: Muy de acuerdo
	7: Totalmente de acuerdo
N° ítems	22 Expectativas
	22 Perspectivas

Este instrumento define la satisfacción del usuario como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La encuesta consta de dos partes: la primera donde se consignan los Datos Generales del Encuestado y la segunda que incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09

Seguridad: Preguntas del 10 al 13

Empatía: Preguntas del 14 al 18

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Para el cálculo el nivel de satisfacción del usuario por ítem, dimensión y de manera global, será mediante la diferencia entre percepciones y expectativas, clasificándose en 4 categorías:

Insatisfacción Severa:	Menor - 3 puntos
Insatisfacción leve-moderada:	Entre -2 y -1
Satisfacción:	0
Satisfacción amplia:	Mayor a 0

Es decir, cuanto más negativo, mayor es la insatisfacción del usuario y cuanto más positivo mayor la satisfacción. Sin embargo, en el proceso de análisis de datos e identificar y mostrar mejor los resultados (Cuadros, gráficos) se clasificó los puntajes mayores e igual a 0 como satisfechos y menores a 0 como insatisfechos, es decir:

Satisfecho: Insatisfacción severa y leve- moderada

Insatisfecho: Satisfacción y satisfacción amplia.

Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad

El instrumento SERVQUAL modificado ha sido analizado su confiabilidad por un estudio realizado por los autores Cabello y Chirinos (2012), donde el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,98 para consulta externa, y se demostró sus propiedades del instrumento para medir la satisfacción de los usuarios externos.

Para nuestra estudio, se realizó una prueba piloto de 20 casos, que permitió evaluar la confiabilidad del instrumento SERVQUAL, que fue analizada mediante la prueba del Alfa de Cronbach, obteniendo para la parte de Percepciones un alfa de 0.96 y para la parte Expectativas un alfa de 0.60, confirmando que los instrumentos son confiables para esta investigación (Apéndice G).

Validez

La validación de la ficha de recolección “tiempo de espera” se realizó a través de juicio de expertos, calificando la relación entre las variables, dimensiones e ítems. Los documentos donde se muestra las respuestas de los expertos que validaron el cuestionario se encuentra en el Apéndice F.

Tabla 4

Resultados de validación de la variable “Tiempo de espera”

Apellidos y Nombres	Valoración
Dr. Antonio Limay Ríos	Muy alto
Mg. Feliz Ayala Peralta	Muy alto
Ing. Luis Huamán Quintana	Muy alto

Las respuestas por ítem de cada experto se describen en el Apéndice F.

El criterio de valor de los expertos como “muy alto” significa que el registro de la variable tiempo es un valor indiscutiblemente válido debido a que es una variable cuantitativa con un patrón de escala estándar (tiempo expresado en horas)

2.8. Métodos de análisis de datos

Después del recojo de los datos se procedió al llenado de los datos en el programa estadístico SPSS v.23, luego se realizó el control de calidad de los datos, el mismo que ayudó en el procesamiento de datos y análisis estadístico.

Análisis descriptivo

En las variables cuantitativas, se utilizaron promedios y desviación estándar. En las variables de tipo cualitativas se realizaron frecuencias absolutas y relativas (%).

Análisis inferencial

Para determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo (incluyendo sus respectivas dimensiones) atendido en el C.S. Cerro Candela, se eligió la prueba de correlación de Spearman ya que una de la variables es de naturaleza cualitativa ordinal (satisfacción del usuario) y la otra variable es cuantitativa, el nivel de significancia fue del 5%, y se consideró un $p < 0,05$ para ser significativo. La clasificación del grado de Correlación de Spearman se determinó de acuerdo a la Tabla 5:

Tabla 5

Clasificación del grado de Correlación de Spearman

Rango de r	Significado
0 - 0,29:	Baja o débil
0,30 - 0,69:	Moderada
0,70 - 1,00:	Alta o fuerte

Las tablas y figuras se realizaron en el programa Excel, entre las herramientas gráficas para la presentación de los resultados se construyeron diagrama de barras.

2.9. Aspectos éticos

Se le entregó un consentimiento informado a cada una de las personas que participaron en realizar las encuestas para que exista confiabilidad. Se han respetado las normas básicas de la convivencia así como la moral y buenas costumbres.

III. Resultados

3.1. Descripción de las variables

En relación a las características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Cerro Candela (Establecimiento de Salud Nivel I-2), la edad promedio fue 32.7 años, siendo el rango de edad más frecuente entre 18 a 30 años (46.9%) y en segundo orden los usuarios con edades entre 31 a 42 años (42.1%). Con predominio del sexo femenino (56.2%) y grado de instrucción secundaria (79.1%). El 91.1% de los usuarios eran continuadores y el 8.9% eran nuevos. Todos los usuarios tenían como seguro el SIS. Además, el 96.9% fueron los usuarios titulares entretanto el 3.1% fueron los acompañantes (Ver Tabla 6).

Tabla 6

Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Características sociodemográficas	□	DS
Edad	32.7	7.8
	N	%
18 a 30 años	137	46.9
31 a 42 años	123	42.1
42 a más	32	11.0
Sexo		
Masculino	128	43.8
Femenino	164	56.2
Nivel de estudios		
Primaria	32	11.0
Secundaria	231	79.1
Superior	29	9.9
Tipo de usuario		
Continuador	266	91.1
Nuevo	26	8.9
Total	292	100.0

Según la Tabla 7, se observa que todos los usuarios están insatisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud. De ellos el 74% manifestó un nivel de insatisfacción leve-moderada y 26% insatisfacción severa. Y esta insatisfacción está relacionada mayormente con la atención en el horario de programación de la consulta, con el examen físico completo y minucioso por el problema de salud, por el tiempo necesario que brindó el médico para contestar las dudas sobre su problema de salud del paciente, por

el interés que mostró el médico en solucionar su problema de salud, y por la limpieza y comodidad del consultorio y la sala de espera (Ver Figura 1).

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Nivel de Satisfacción	N	%
Satisfacción amplia	0	0,0
Satisfacción	0	0,0
Insatisfacción leve-moderada	216	74.0
Insatisfacción severa	76	26.0
Total	292	100.0

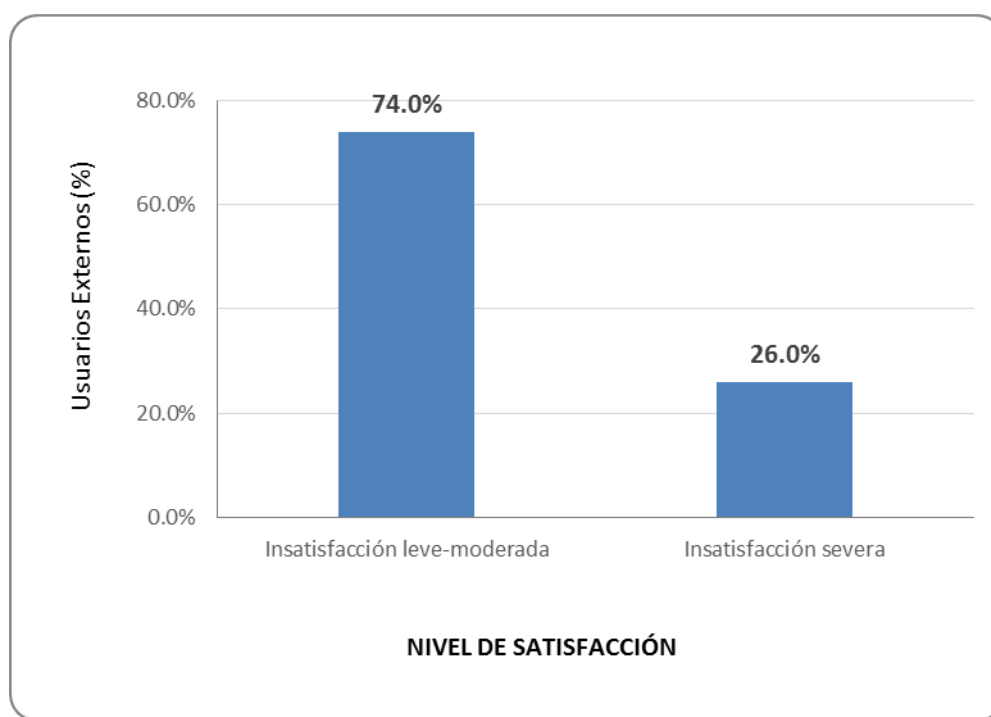


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Según la Tabla 8, se observa que el tiempo de espera más frecuente que tuvo que transcurrir para la atención de los usuarios fue entre 4 y más horas pero menos de 5 horas (45.9%), seguido del rango igual o mayor a 5 horas (27.1%) y como tercer rango más frecuente fue entre 3 y más horas pero menos de 4 horas (17.8%). Solo un 9.2% de pacientes espero menos de tres horas para su atención (Ver Figura 2)

Tabla 8

Tiempo de espera que perciben los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Tiempo de espera	N	%
Menos de una hora	0	0.0
≥ una hora y menos de dos horas	12	4.1
≥ dos horas y menos de tres horas	15	5.1
≥ tres horas y menos de cuatro horas	52	17.8
≥ cuatro horas y menos de cinco horas	134	45.9
≥ cinco horas	79	27.1
Total	292	100.0

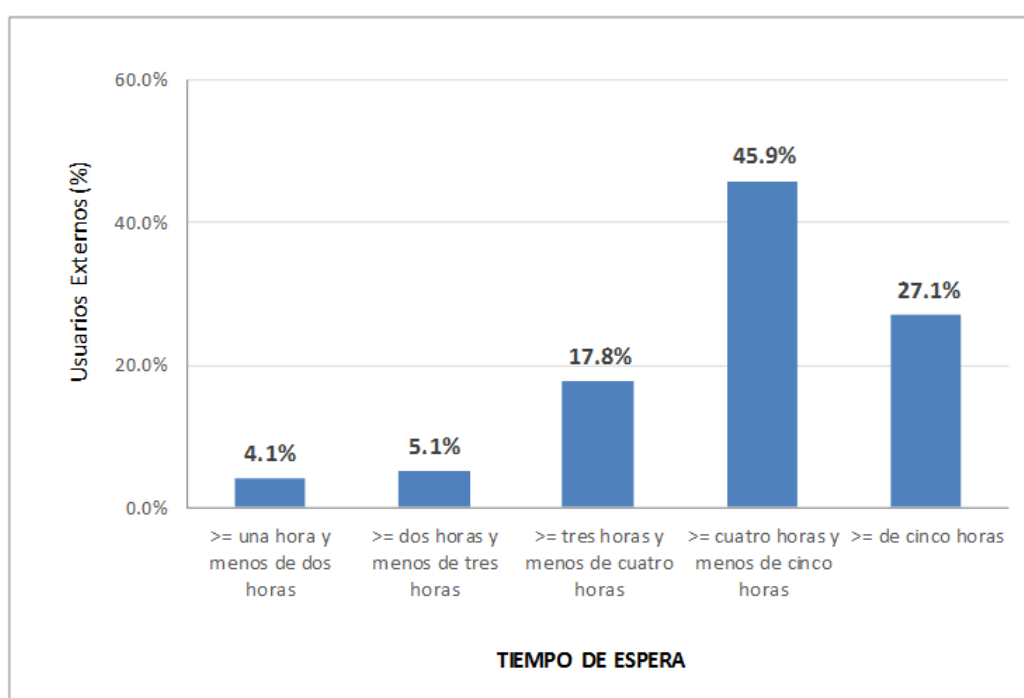


Figura 2. Tiempo de espera que indicaron los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

H_1 : Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Tabla 9

Nivel de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Nivel de Satisfacción	Tiempo de espera												Rho	p*
	≥ 1 h y < 2 h		≥ 2 h y < 3 h		≥ 3 h y < 4 horas		≥ 4 h y < 5 h		≥ 5 h		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Insatisfacción leve-moderada	0	0.0	6	2,8	52	24,1	114	52,8	44	20,4	216	100.0	0.097	0.335
Insatisfacción Severa	12	15,8	9	11,8	0	0.0	20	26,3	35	46,1	76	100.0		

(*) Prueba de Correlación de Spearman

Según se observa en la Tabla 9, no hay una correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($p=0.335$). Esta correlación es baja y positiva ($Rho=0.097$). Luego, podemos concluir que no se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que “No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016”. Siendo la proporción de usuarios con insatisfacción leve-moderada que tuvieron que esperar tres o más horas pero menos de cuatro horas no muy diferente a los usuarios que esperaron para su atención de cinco horas a más (24.1 vs. 20.4). Así como, la proporción de usuarios con insatisfacción severa, que no fue muy distante entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre dos horas y menos de tres horas para su atención (15.8 vs. 11.8) (Ver Figura 3).

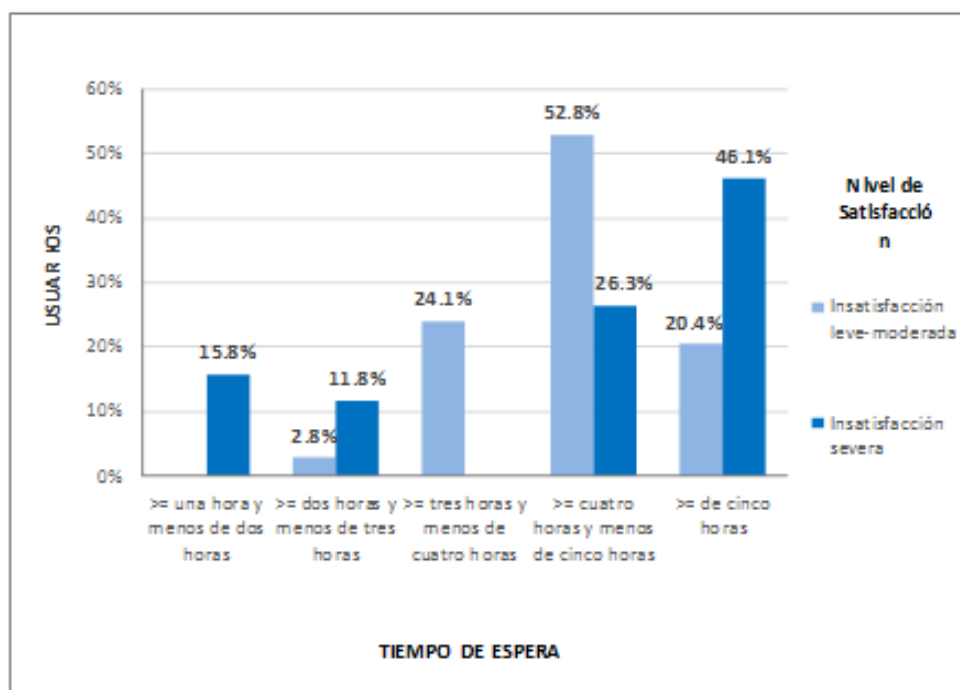


Figura 3. Nivel de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Tabla 10

Nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Fiabilidad	Tiempo de espera												Rho	p*
	≥ 1 h y < 2 h		≥ 2 h y < 3 h		≥ 3 h y < 4 horas		≥ 4 h y < 5 h		≥ 5 h		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Insatisfacción leve-moderada	0	0.0	0	0.0	47	24.0	111	56.6	38	19.4	196	100.0	0.03	0.771
Insatisfacción severa	11	11.5	15	15.6	6	6.3	23	24.0	41	42.7	96	100.0		

(*) Prueba de Correlación de Spearman

Según se observa en la Tabla 10, no hay una correlación significativa entre el nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y el tiempo de espera ($p=0.771$). Esta correlación también es baja y positiva ($Rho=0.03$). Luego, podemos concluir que no se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que “No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo según dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016”. Siendo la proporción de usuarios con insatisfacción leve-moderada que tuvieron que esperar tres o más horas pero menos de cuatro horas no muy distante a los usuarios que esperaron para su atención de cinco horas a más (24.0 vs. 19.4). Así como, la proporción de usuarios con insatisfacción severa, que no fue muy distante entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre dos horas y menos de tres horas para su atención (11.5 vs. 15.6) (Ver Figura 4).

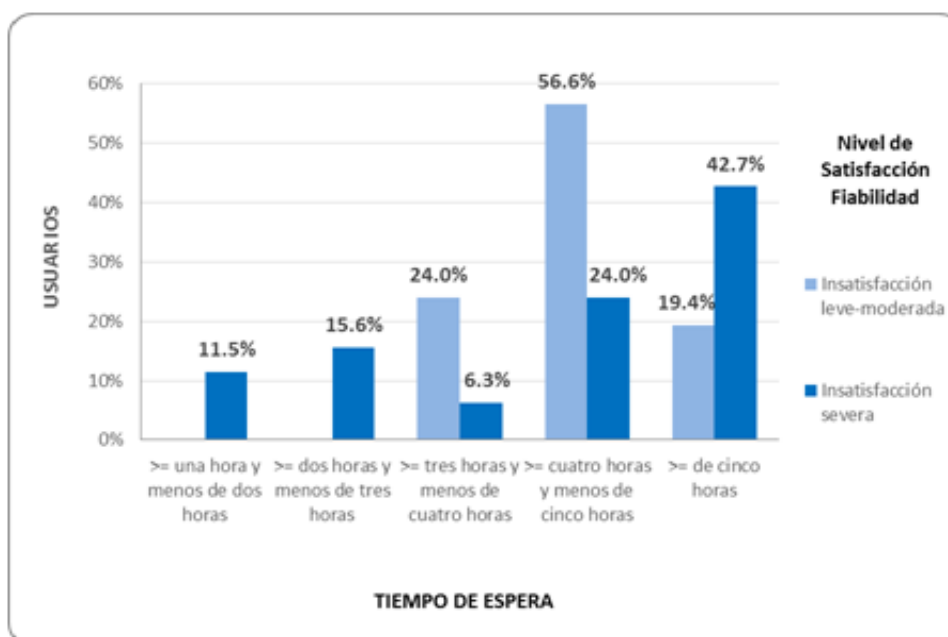


Figura 4. Nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

H_1 : Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Tabla 11

Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Capacidad Respuesta	Tiempo de espera										Total	Rho	p*	
	≥ 1 h y < 2 h		≥ 2 h y < 3 h		≥ 3 h y < 4 horas		≥ 4 h y < 5 h		≥ 5 h					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
Insatisfacción leve-moderada	3	1.5	0	0.0	50	25.5	102	52.0	41	20.9	196	100.0	0.064	0.529
Insatisfacción severa	8	8.3	15	15.6	3	3.0	32	33.3	38	39.6	96	100.0		

(*) Prueba de Correlación de Spearman

Según se observa en la Tabla 11, no hay correlación significativa entre el nivel de satisfacción según su dimensión capacidad de respuesta y el tiempo de espera ($p=0.529$). Esta correlación también es baja y positiva ($Rho=0.064$). Luego, podemos concluir que no se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que “No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo según dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016”. Siendo la proporción de usuarios con insatisfacción leve-moderada que tuvieron que esperar tres o más horas pero menos de cuatro horas no muy distante a los usuarios que esperaron para su atención de cinco horas a más (25.5 vs. 20.9). Así como, la proporción de usuarios con insatisfacción severa, que no fue muy distante entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre dos horas y menos de tres horas para su atención (8.3 vs. 15.6). A su vez, no fue muy grande la diferencia entre la proporción de usuarios que esperaron entre cuatro horas y menos de cinco horas y los usuarios que su atención demoró de cinco horas a más (33.3 vs. 39.6) (Ver Figura 5).

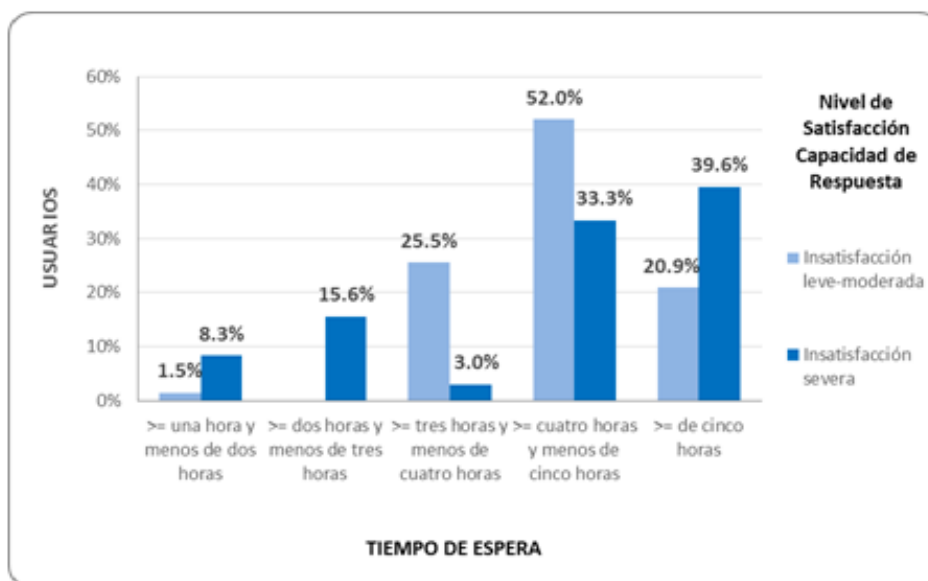


Figura 5. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Tabla 12

Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Seguridad	Tiempo de espera										Total	Rho	p*	
	≥ 1 h y < 2 h		≥ 2 h y < 3 h		≥ 3 h y < 4 horas		≥ 4 h y < 5 h		≥ 5 h					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
Insatisfacción leve-moderada	2	1.1	6	3.3	38	21.0	91	50.3	44	24.3	181	100.0	0.003	0.979
Insatisfacción severa	9	8.1	9	8.1	14	12.6	44	39.6	35	31.5	111	100.0		

(*) Prueba de Correlación de Spearman

Según se observa en la Tabla 12, no hay una correlación significativa entre el nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y el tiempo de espera ($p=0.979$). Esta

correlación también es baja y positiva ($Rho=0.003$). Luego, podemos concluir que no se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que “No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo según dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016”. Siendo la proporción de usuarios con insatisfacción leve-moderada que tuvieron que esperar tres o más horas pero menos de cuatro horas no muy distante a los usuarios que esperaron para su atención de cinco horas a más (21.0 vs. 24.3). Así como, la proporción de usuarios con insatisfacción severa, que fue similar entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre dos horas y menos de tres horas para su atención (8.1 en cada caso). A su vez, no fue muy grande la diferencia entre la proporción de usuarios que esperaron entre cuatro horas y menos de cinco horas y los usuarios que su atención demoró de cinco horas a más (39.6 vs. 31.5) (Ver Figura 6).

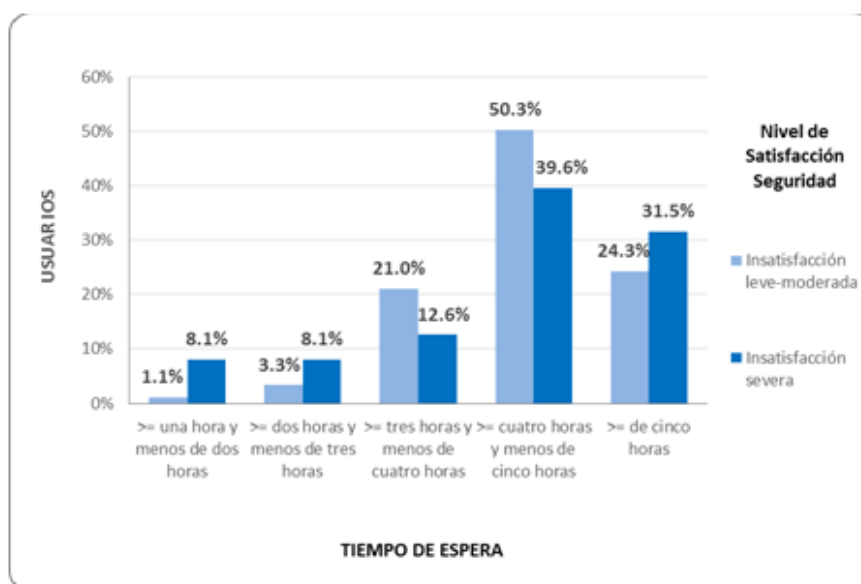


Figura 6. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

H_1 : Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Tabla 13

Nivel de satisfacción según dimensión Empatía y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Empatía	Tiempo de espera												Rho	p*
	≥ 1 h y < 2 h		≥ 2 h y < 3 h		≥ 3 h y < 4 horas		≥ 4 h y < 5 h		≥ 5 h		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Insatisfacción leve-moderada	0	0.0	6	3.2	38	20.3	96	51.3	47	25.1	187	100.0	0.062	0.537
Insatisfacción severa	12	11.4	8	7.6	15	14.3	38	36.2	32	30.5	105	100.0		

(*) Prueba de Correlación de Spearman

Según se observa en la Tabla 13, no hay una correlación significativa entre el nivel de satisfacción según dimensión Empatía y el tiempo de espera ($p=0.537$). Esta correlación también es baja y negativa ($Rho=-0.062$). Luego, podemos concluir que no se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que “No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo según dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016”. Siendo la proporción de usuarios con insatisfacción leve-moderada que tuvieron que esperar tres o más horas pero menos de cuatro horas no muy distante a los usuarios que esperaron para su atención de cinco horas a más (20.3 vs. 25.1). Así como, la proporción de usuarios con insatisfacción severa, que fue muy similar entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre tres horas y menos de cuatro horas para su atención (11.4 vs. 14.3). A su vez, no fue muy grande la diferencia entre la proporción de usuarios que esperaron entre cuatro horas y menos de cinco horas y los usuarios que su atención demoró de cinco horas a más (36.2 vs. 30.5) (Ver Figura 7).

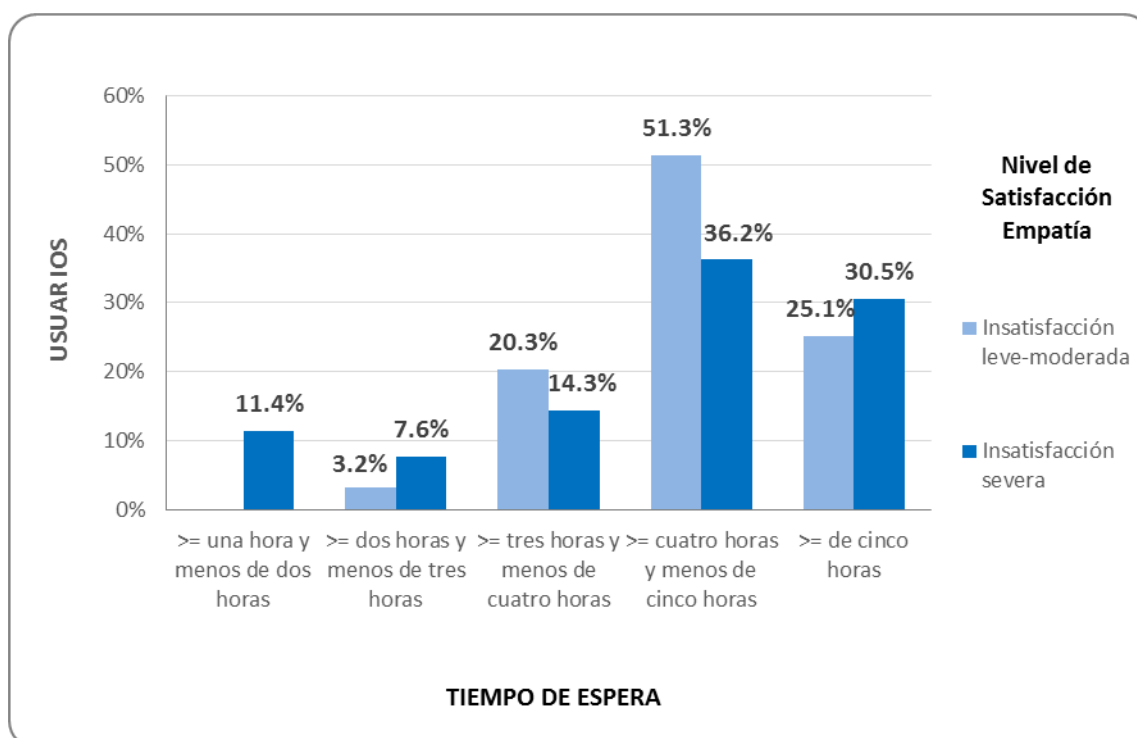


Figura 7. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción según su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud cerro Candela, 2016.

Tabla 14

Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

Aspectos Tangibles	Tiempo de espera										Total	Rho	p*	
	≥ 1 h y < 2 h		≥ 2 h y < 3 h		≥ 3 h y < 4 horas		≥ 4 h y < 5 h		≥ 5 h					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
Insatisfacción leve-moderada	6	2.9	6	2.9	46	22.2	105	50.7	44	21.3	207	100.0	0.12	0.233
Insatisfacción severa	6	7.1	9	10.6	6	7.1	29	34.1	35	41.2	85	100.0		

(*) Prueba de Correlación de Spearman

Según se observa en la Tabla 14, no hay una correlación significativa entre el nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y el tiempo de espera ($p=0.233$). Esta correlación también es baja y positiva ($Rho=0.12$). Luego, podemos concluir que no se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que “No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo según dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016”. Siendo la proporción de usuarios con insatisfacción leve-moderada que tuvieron que esperar tres o más horas pero menos de cuatro horas no muy distante a los usuarios que esperaron para su atención de cinco horas a más (22.2 vs. 21.3). A su vez, la proporción de usuarios fue similar entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre dos horas y menos de tres horas para su atención (2.9 en cada caso). Así como, la proporción de usuarios con insatisfacción severa, que fue similar entre los que esperaron entre una hora y menos de dos horas y los usuarios que esperaron entre tres horas y menos de cuatro horas para su atención (7.1 en cada caso). A su vez, no fue muy grande la diferencia entre la proporción de usuarios que esperaron entre cuatro horas y menos de cinco horas y los usuarios que su atención demora de cinco horas a mas (34.1 vs. 41.2) (Ver Figura 8).

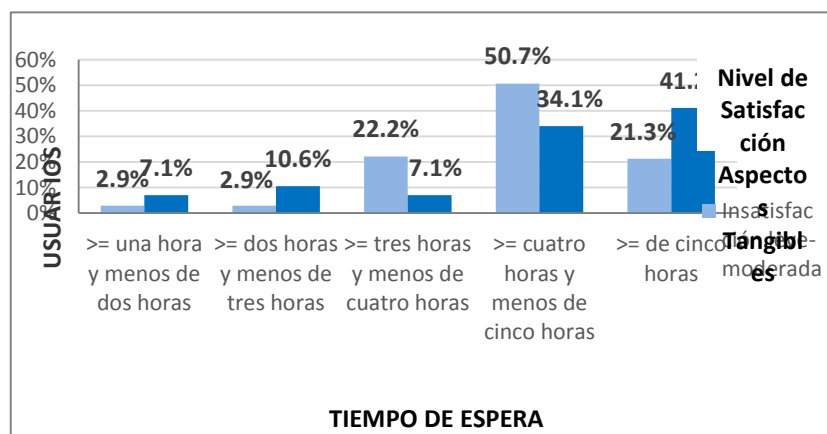


Figura 8. Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles y tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el centro de salud Cerro Candela, 2016

VI. Discusión

Una vez obtenidos los resultados sobre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, se realizó la comparación con los antecedentes de la investigación, lo cual ayudará a comparar los objetivos de la investigación.

García y León (2014) mencionan que la satisfacción del usuario corresponde la experiencia subjetiva que tiene un sujeto con respecto a algo, ello se deriva del cumplimiento o incumplimiento de sus expectativas, en el ámbito sanitario se define como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del usuario”. (p.149) En relación a este punto en la presente investigación se evidencio 74% de pacientes insatisfechos en un nivel leve-moderada, mientras que un 26% manifestó insatisfacción severa. Estos datos contrastan con lo reportado por Bamidele et al (2011), quienes evaluaron 360 pacientes y encontraron que la mayoría de ellos estaban satisfechos con el nivel de desempeño de la unidad estudiada. Del mismo modo García y León (2014) en México desarrollo un estudio en 53 usuarios, de los cuales el 75.47% se encontraron satisfechos con la atención recibida y solo el 5.66% manifestaron insatisfacción. La disparidad entre los porcentajes podría deberse a las diferencias entre los sistemas de salud internacionales y el sistema peruano; lo cual se ve reflejado en antecedentes nacionales como el de Ninanango (2014); quien observó un 83,9% de insatisfacción entre los pacientes que acudieron al consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. En esta misma línea Tinoco (2016), evidencio una alta frecuencia de insatisfacción (73.03%) en el usuario de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz; mientras que solo un 26.97% se encontró satisfacción con la atención en consultorios externos. Finalmente cabe mencionar que todos estos resultados contrastan con lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2014) en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, donde se informa que 70,1% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6% refirió no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho.

El tiempo de espera representa un factor importante en los cuidados del paciente, puesto que la valoración de la rapidez en la atención es más importante para el pacientes que el tiempo total de espera, y esta percepción del tiempo de espera está influida por un

componente psicológico (Fontova et al, 2015). En este sentido la presente investigación muestra que la mayor parte de los pacientes fueron atendidos en menos de 5 horas (72.9%) y solo un 9.2% espero menos de tres horas para su atención. Sobre esta variable Fontova et al (2015), encontró que el tiempo medio de espera real desde que entró el paciente hasta que fue atendido fue de 5,9 min; esto contrasta con el tiempo medio percibido el cual fue 16,7 min; cabe resaltar que el 2,8% considero el tiempo de espera extremadamente elevado. Por su parte García y León (2014) encontraron que el tiempo promedio de espera fue de 8 minutos, con un intervalo de 1 a 60 minutos en base a las opiniones de los usuarios. Esta gran diferencia se debe a que la presente investigación fue desarrollada en el área de consultorios externos; el cual tiene una dinámica diferente en comparación a los servicios de urgencias y farmacia; que corresponden a los dos antecedentes comparados. A nivel nacional, el INEI reporta que el tiempo promedio de espera para la atención en el consultorio médico fue de 81 minutos. Específicamente en “los establecimientos del Ministerio de Salud fue de 114 minutos, en los del Seguro Social de Salud del Perú 58 minutos, en las Fuerzas Armadas y Policiales 50 minutos y en las Clínicas 35 minutos”. (p.32)

Al contrastar la hipótesis general no se observó correlación significativa entre las variables nivel de satisfacción y tiempo de espera ($p=0.335$); de la misma forma no hubo correlación significativa entre las dimensiones de la satisfacción (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) y el tiempo de espera; sin embargo se observó que hubo un porcentaje considerable de pacientes con insatisfacción leve-moderada que esperaron entre tres a cuatro horas y más de cinco horas para su atención (24.1% y 20.4%, respectivamente). Estos datos se diferencian con lo publicado por Fontova et al (2015); quienes evidenciaron que la percepción del tiempo de espera influyó en la satisfacción de los usuarios; debido a que un menor tiempo de espera percibido por el paciente conllevó una mayor satisfacción global ($p < 0,001$), mientras que un menor tiempo de espera percibido por el paciente resultó en una mayor satisfacción global ($p < 0,001$). En el ámbito local el Hospital Santa Rosa (2014), desarrolló un proyecto en cual se estimó un tiempo de espera mínimo de dos horas y máximo de siete horas, esto significó un bajo porcentaje de satisfacción del usuario externo (31%). Luego de la intervención para mejorar el tiempo de espera, los resultados de satisfacción del usuario externo -con la metodología SERVQUAL- tuvieron un incremento al momento de la última medición.

Finalmente, con esta información se puede concluir que una menor inversión de tiempo de espera para consulta externa, conlleva un mayor uso de los recursos, por consiguiente un incremento de la productividad; lo cual se evidencia en el incremento del número de atenciones que permite reducir la demanda de pacientes insatisfechos.

V. Conclusiones

Primera. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Segunda. En relación a la primera dimensión de la satisfacción del usuario se concluye que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario externo según dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Tercera. En relación a la segunda dimensión de la satisfacción del usuario se concluye que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario externo según su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Cuarta. En relación a la tercera dimensión de la satisfacción del usuario se concluye que no existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario externo según su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Quinta. En relación a la cuarta dimensión de la satisfacción del usuario se concluye que no existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario externo según su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Sexta. En relación a la quinta dimensión de la satisfacción del usuario se concluye que no existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario externo según su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

VI. Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones que se desprenden de los resultados del estudio, se puede mencionar:

Primera. Al personal que supervisa el establecimiento: Debido a la alta frecuencia de insatisfacción la cual no se relacionó con el tiempo de espera, se recomienda, a los encargados de la gestión del centro de salud Cerro Candela, realizar de forma periódica evaluación de la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios de atención y realizar un diagnóstico situacional para identificar aquellos factores de la atención que influyen en la percepción de la insatisfacción de los usuarios externos.

Segunda. Al personal médico que labora en el establecimiento: se recomienda que cumpla con el horario programado de consultas pues este es un punto crítico en la insatisfacción severa en la dimensión de Fiabilidad; así también el no realizar el examen médico completo y minucioso produce insatisfacción del usuario en la dimensión Seguridad y la falta de interés del médico por solucionar su problema de salud conlleva a una insatisfacción severa en la dimensión Empatía. Es importante que todo el personal que labora en el centro de salud Cerro Candela se encuentre concientizado sobre la importancia del buen trato hacia el paciente para mejorar los niveles satisfacción del usuario.

Tercera. Al público usuario: se recomienda mantener una relación amigable y cordial con todo el personal, de esta manera se podrá comparar de manera objetiva el alcance de la atención brindada sobre sus expectativas. Asimismo, se motiva a mantener un compromiso de reciprocidad; todo ello con la finalidad de contribuir a una relación amena y respetuosa entre el personal de salud y el usuario externo.

VII. Referencias bibliográficas

- Asociación Española para la calidad (2010). SERVQUAL. Un instrumento para medir la calidad de los servicios. Recuperado de:
<https://reingenieriamkt.wikispaces.com/file/view/SERVQUAL.pdf>
- Bamidele, A., Hoque, M., y Van der Heever, H. (2011) Patient satisfaction with the quality of care in a primary health care setting in Botswana. *S Afr Fam Pract.* 53(2):170-175.
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med. Hered.* 23(2): 88-95.
- Calderón, J., Reyes, J., Chong, M., Samaniego, D., Martínez, V., et al. (2011). Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizán, año 2010. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizán.* 12(1):41-50
- Capeletti, M. (2015). Sistema de garantía de salud. [Monografía de internet]. Argentina. Universidad Nacional de Rosario [citada 21/05/15]: 1-56.
- Carro, R., Gonzáles, D. (s.f.). Modelos de líneas de espera. Administración de las Operaciones. Universidad Nacional de Mar del Plata. Extraído el 10 de febrero del 2017 desde <http://bit.ly/2IW9211>
- Córdova, O. y de la Lama, M. (2010). ¿Es posible reducir el tiempo de espera en las colas? *Ciencias 99*, pp. 52-59
- Fontova, A., Juvinyá, D., Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Rev Calid Asist.* 30(1):10-16
- García, E., León, E., (2014). Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. *Horizonte sanitario.* 13(1): 148-155.
- Hernández A., Vásquez M. (2015). El cuidado de Enfermería comprometido: Motor en la satisfacción de la gestante durante el control prenatal. *Rev Univ. salud;*17(1):80-96
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación, 6ª. Ed. México: Mc Graw Hill. pp. 1-634.
- Herráiz, L. (2011). Calidad de la percepción recibida por los pacientes hospitalizados a través de la comunicación terapéutica sensorial. *Reduca (Enfermería, Fisioterapia y Podología);* 3 (2): 706-719

- Hospital Sata Rosa (2014). Mejora disminución del tiempo de espera en consulta externa de pacientes asegurados del Hospital Santa Rosa 2014. Lima: Ministerio de Salud. pp.1-46
- Huatuco, G. (2008). La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre 2008. (Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Lima. pp.1-108
- Jiménez, C., Medina, M., Ortega, G. (2009). Proyecto de auditoria de servicios a Pacificard SA en la ciudad de Guayaquil. (Tesis de grado, Escuela politécnica del litoral, Ecuador).
- Malagón, G., Galán, R., y Pontón, G. (2003). Auditoría en salud. Para unas Gestión Eficiente. (2ª. Ed.). Panamericana: Santa Fé de Bogotá. Recuperado de <http://bit.ly/2licjuH>
- Malagón, G., Galán, R., Pontón, G. (2006). Garantía de calidad en salud. Ed. 2da. Bogotá – Colombia.
- Maldonado, G., Fragoso, J., Orrico, S., Vásquez, M., Quiroz, C., y Sandoval, A. (2002). Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. Rev Med IMSS; 40 (5): 421-429
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4):1-10
- Ministerio de salud [MINSA] (2007). Plan Nacional Concertado de salud. Resolución ministerial, Lima-Perú. pp.1-142
- Ministerio de salud [MINSA] (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución ministerial, Lima-Perú. pp.1-45
- Miranda, F., Chamorro, A., Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Ed. 1era. Madrid-España.
- Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

- en enero del 2014. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.) Recuperado de <http://bit.ly/2esrw63>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*; 60(2): 31-46
- Salazar, R. (2006). Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. (Tesis para optar el título de Cirujano Dentista, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima).
- Sánchez, A. (2005). Satisfacción De Los Servicios De Salud Y Su Relación Con La Calidad En Los Hospitales Públicos De Ixmiquilpan Hgo. (Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado De Hidalgo, México).
- Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, México). Recuperado de: <http://bit.ly/2elQoNb>.
- Schiffman, L., y Lazar, L. (2010). Comportamiento del Consumidor. 10ª.ed. México: Editorial Prentice Hall. pp.1-592
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., et al. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 29(4):483-489.
- Soto, A. (2012) Estudio de tiempos y movimientos del establecimiento de salud. Metodología de trabajo y análisis de resultados. Consultado el 20 de octubre del 2015. Recuperado de: <http://bit.ly/2ejDUJN>
- Tinoco, M. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre 2015. (Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima). Recuperado de: <http://bit.ly/2ejvwXB>
- Ugalde, C., Soto, B., Rosas, J., y Trujillo, C. (2012). Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción del usuario durante el periodo preanestésico en el Hospital Regional 1º de Octubre. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*; 17(1): 44-50
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*; 33(1):155-165.
- Vavra, T. (2003). Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Editorial FC.

Apéndices

Apéndice 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Identificar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión fiabilidad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión seguridad en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión empatía en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p> <p>Existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción en su dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Cerro Candela, 2016.</p>	Variable 1: Satisfacción del usuario		<p>Tipo de Estudio</p> <p>Cuantitativo, aplicado, correlacional, transversal y prospectivo</p> <p>Método de Investigación:</p> <p>Hipotético Deductivo</p> <p>Población: 1200 usuarios de consulta externa del centro de salud Cerro Candela, enero 2016</p> <p>Muestra 292 usuarios de consulta externa del centro de salud Cerro Candela, enero 2016.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Cuestionario sobre Satisfacción del usuario</p> <p>Ficha de tiempo de espera</p>
			Dimensiones	Indicadores	
			Fiabilidad	Informes claros y adecuados Cumplimiento de horario Se respeta la programación H.C. disponible Citas disponibles	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Toma de muestras rápidas Exámenes rápidos Venta en farmacia rápida	
			Seguridad	Respeto de privacidad Motivación en la atención Respuesta a las dudas Inspira confianza Trato amable	
			Empatía	Interés en el paciente Comprensión de los resultados médicos Comprensión del tratamiento Comprensión de los procedimientos y análisis	
			Aspectos tangibles	Adecuada señalización Personal adecuado Consultorios adecuados Ambientes limpios y cómodos	
			VARIABLE 2: Tiempo de espera		
			Dimensiones	Indicadores	
			Tiempo de espera	-	

Apéndice 2

INSTRUMENTO DE-RECOLECCIÓN DE DATOS

C.S Cerro Candela

Ficha de recolección de datos

La presente guía busca conocer el tiempo de espera del usuario externo, Solicitamos su colaboración.

Nombre del paciente	
Edad	
Fecha de elaboración	
Nombre del observador	
Hora de llegada al establecimiento	
Hora que se atendió en el consultorio	

Instrumento SERVQUAL: Satisfacción del usuario

EXPECTATIVAS

En primer lugar califique las **EXPECTATIVAS**, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir en consulta externa del C.S Cerro Candela. Para cada ítem, trace un círculo alrededor de la valoración otorgada, donde rodear el número significa:

1: Nada importante (NI), 2: Muy poco importante (MPI), 3: Poco importante (PI),
4: Moderadamente importante (MoI), 5: Importante (I), 6: Muy importante (MI),
7: Extremadamente importante (EI)

No hay respuestas correctas o incorrectas, solamente interesa que indique el número que refleje con precisión la relevancia de la atención que espera recibir.

Nº		PREGUNTAS	NI	MP I	PI	Mo I	I	MI	EI
1	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5	6	7
2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	1	2	3	4	5	6	7
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	1	2	3	4	5	6	7
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	1	2	3	4	5	6	7
6	E	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
7	E	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
8	E	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
9	E	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
10	E	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.	1	2	3	4	5	6	7
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5	6	7
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5	6	7
13		Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	1	2	3	4	5	6	7
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
15		Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5	6	7
16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.	1	2	3	4	5	6	7

17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5	6	7
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.	1	2	3	4	5	6	7
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5	6	7
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	1	2	3	4	5	6	7

PERSPECTIVAS

En segundo lugar califique las **PERSPECTIVAS**, que se refieren a la valoración que usted le otorga al servicio que recibió en consulta externa del C.S Cerro Candela. Para cada ítem, trace un círculo alrededor de la valoración otorgada, donde rodear el número significa:

1: Totalmente en desacuerdo (TD), 2: Muy en desacuerdo (MD), 3: En desacuerdo (D), 4: Indiferente (I), 5: De acuerdo (DA), 6: Muy de acuerdo (MA), 7: Totalmente de acuerdo (TA)

No hay respuestas correctas o incorrectas, solamente interesa que indique el número que refleje con precisión la precepción que usted tiene.

N°		PREGUNTAS	TD	M D	M	I	DA	M A	TA
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	2	3	4	5	6	7
2	P	¿El medico atendió a la hora programada?	1	2	3	4	5	6	7
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5	6	7
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?	1	2	3	4	5	6	7
7	P	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
8	P	¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
9	P	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?	1	2	3	4	5	6	7
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5	6	7
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	P	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
16	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el	1	2	3	4	5	6	7

		tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5	6	7
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?	1	2	3	4	5	6	7
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5	6	7

Apéndice 3**VALIDACIONES****MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

OBJETIVO: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016

DIRIGIDO A: usuario externo del establecimiento de salud I-2, 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy alto (✓) Alto () Medio () Bajo () Muy Bajo ()


Ing. LUIS HUAMAN QUINTANA
Consultor Estadístico
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

OBJETIVO: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016

DIRIGIDO A: usuario externo del establecimiento de salud I-2, 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy alto (☒) Alto (☐) Medio (☐) Bajo (☐) Muy Bajo (☐)

MINSA IGSS
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL

Dr. Oscar Antonio Limay Ríos
Jefe de la Unidad Funcional de Investigación
Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada
C.M.P. N° 83168 - R.N.E. N° 14646


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

OBJETIVO: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016

DIRIGIDO A: usuario externo del establecimiento de salud I-2, 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy alto (☒) Alto (☐) Medio (☐) Bajo (☐) Muy Bajo (☐)

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL


Alc. Fabian David Ayala Pareda
Jefe DEL SERVICIO DE CLIMATERIO Y MENOPAUSIA
C.M.P. N° 18728 - 18729 E - 18730

FIRMA DEL EVALUADOR

Apéndice 4
TABLAS SOBRE LAS RESPUESTAS POR DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN

Tabla 15

Evaluación de la satisfacción por dimensiones de los usuarios externos atendidos en el C.S. Cerro Candela, 2016

Dimensiones	Insatisfacción leve-moderada		Insatisfacción severa	
	N	%	N	%
Fiabilidad	196	67.1	96	32.9
Capacidad Respuesta	196	67.1	96	32.9
Seguridad	181	62.0	111	38.0
Empatía	187	64.0	105	36.0
Aspectos Tangibles	207	70.9	85	29.1

Tabla 16

Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión FIABILIDAD atendidos en el C.S. Cerro Candela, 2016

Dimensión Fiabilidad	Satisfacción amplia		Satisfacción		Insatisfacción leve-moderada		Insatisfacción severa	
	N	%	N	%	N	%	N	%
P1.- Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	3	1.0	0	0.0	196	67.1	93	31.8
P2.- Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	0	0.0	9	3.1	108	37.0	175	59.9
P3.- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	1.0	0	0.0	152	52.1	137	46.9
P4.- Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	2	0.7	9	3.1	161	55.1	120	41.1
P5.- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	6	2.1	0	0.0	134	45.9	152	52.1

Tabla 17

Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA atendidos en el C.S. Cerro Candela, 2016

Dimensión Capacidad de Respuesta	Satisfacción amplia		Satisfacción		Insatisfacción leve-moderada		Insatisfacción severa	
	N	%	N	%	N	%	N	%
P6.- Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.	0	0.0	9	3.1	155	53.1	128	43.8
P7.- Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida.	3	1.0	0	0.0	146	50.0	143	49.0
P8.- Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.	0	0.0	3	1.0	166	56.8	123	42.1
P9.- Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida	3	1.0	8	2.7	164	56.2	117	40.1

Tabla 18

Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión SEGURIDAD atendidos en el C.S. Cerro Candela, 2016

Dimensión Seguridad	Satisfacción amplia		Satisfacción		Insatisfacción leve-moderada		Insatisfacción severa	
	N	%	N	%	N	%	N	%
P10.- Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.	6	2.1	9	3.1	146	50.0	131	44.9
P11.- Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	0	0.0	12	4.1	108	37.0	172	58.9
P12.- Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	0	0.0	0	0.0	131	44.9	161	55.1
P13.- Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	0	0.0	6	2.1	140	47.9	146	50.0

Tabla 19

Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión EMPATÍA atendidos en el C.S. Cerro Candela, 2016

Dimensión Empatía	Satisfacción amplia		Satisfacción		Insatisfacción leve-moderada		Insatisfacción severa	
	N	%	N	%	N	%	N	%
P14.- Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	3	1.0	9	3.1	146	50.0	134	45.9
P15.- Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	0	0.0	3	1.0	120	41.1	169	57.9
P16.- Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.	0	0.0	12	4.1	128	43.8	152	52.1
P17.- Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	0	0.0	6	2.1	131	44.9	155	53.1
P18.- Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.	6	2.1	3	1.0	137	46.9	146	50.0

Tabla 20

Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES atendidos en el C.S. Cerro Candela, 2016

Dimensión Aspectos Tangibles	Satisfacción amplia		Satisfacción		Insatisfacción leve-moderada		Insatisfacción severa	
	N	%	N	%	N	%	N	%
P19.- Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	3	1.0	3	1.0	172	58.9	114	39.0
P20.- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	0	0.0	0	0.0	158	54.1	134	45.9
P21.- Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	3	1.0	6	2.1	143	49.0	140	47.9
P22.- Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	0	0.0	2	0.7	126	43.2	164	56.2

Apéndice 5

BASE DE DATOS

1.- Datos Generales y Tiempo de espera

Usuario	Edad	Sexo	Grado de Estudios	Tipo de usuario	Tiempo de espera (hora)	Tiempo de espera (minuto)
1	45	Femenino	Primaria	Continuador	6	360
2	28	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
3	39	Femenino	Universitario	Nuevo	6	360
4	38	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
5	30	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
6	30	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
7	28	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
8	39	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
9	30	Femenino	Técnico	Continuador	5	300
10	46	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
11	43	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
12	32	Femenino	Primaria	Continuador	6	360
13	34	Femenino	Primaria	Nuevo	2	120
14	19	Masculino	Primaria	Nuevo	3	180
15	25	Femenino	Técnico	Nuevo	5	300
16	54	Masculino	Secundaria	Nuevo	5	300
17	36	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
18	40	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
19	47	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
20	41	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
21	23	Masculino	Secundaria	Nuevo	5	300
22	47	Femenino	Técnico	Continuador	6	360
23	27	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
24	29	Femenino	Técnico	Continuador	2	120
25	26	Femenino	Secundaria	Continuador	2	120
26	27	Masculino	Primaria	Continuador	3	180
27	21	Femenino	Secundaria	Continuador	3	180
28	41	Masculino	Primaria	Continuador	3	180
29	18	Femenino	Técnico	Continuador	3	180
30	36	Femenino	Técnico	Continuador	4	240
31	22	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
32	29	Masculino	Secundaria	Continuador	2	120
33	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
34	40	Femenino	Primaria	Continuador	5	300
35	27	Femenino	Primaria	Continuador	6	360

36	40	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
37	37	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
38	35	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
39	42	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
40	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
41	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
42	38	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
43	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
44	46	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
45	31	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
46	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
47	32	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
48	21	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
49	30	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
50	23	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
51	41	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
52	35	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
53	20	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
54	32	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
55	41	Femenino	Primaria	Continuador	5	300
56	28	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
57	33	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
58	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
59	44	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
60	42	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
61	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
62	40	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
63	28	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
64	26	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
65	30	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
66	28	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
67	32	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
68	38	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
69	31	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
70	38	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
71	32	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
72	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
73	26	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
74	30	Masculino	Técnico	Continuador	6	360
75	34	Masculino	Técnico	Continuador	5	300

76	24	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
77	32	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
78	29	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
79	22	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
80	37	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
81	20	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
82	24	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
83	26	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
84	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
85	40	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
86	34	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
87	46	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
88	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
89	39	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
90	41	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
91	45	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
92	43	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
93	24	Femenino	Técnico	Continuador	4	240
94	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
95	22	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
96	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
97	30	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
98	39	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
99	41	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
100	34	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
101	21	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
102	28	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
103	27	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
104	18	Femenino	Técnico	Continuador	3	180
105	40	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
106	40	Femenino	Primaria	Continuador	5	300
107	28	Femenino	Primaria	Nuevo	2	120
108	40	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
109	43	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
110	24	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
111	46	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
112	26	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
113	20	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
114	32	Femenino	Primaria	Continuador	6	360
115	22	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300

116	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
117	45	Femenino	Primaria	Continuador	6	360
118	45	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
119	41	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
120	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
121	23	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
122	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
123	29	Femenino	Técnico	Continuador	2	120
124	43	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
125	39	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
126	54	Masculino	Secundaria	Nuevo	5	300
127	28	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
128	34	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
129	32	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
130	47	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
131	21	Femenino	Secundaria	Continuador	3	180
132	44	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
133	32	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
134	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
135	26	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
136	30	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
137	23	Masculino	Secundaria	Nuevo	5	300
138	46	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
139	41	Femenino	Primaria	Continuador	5	300
140	45	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
141	30	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
142	32	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
143	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
144	29	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
145	28	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
146	31	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
147	40	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
148	42	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
149	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
150	27	Femenino	Primaria	Continuador	6	360
151	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
152	37	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
153	27	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
154	18	Femenino	Técnico	Continuador	3	180
155	40	Femenino	Primaria	Continuador	5	300

156	40	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
157	24	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
158	41	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
159	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
160	39	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
161	38	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
162	38	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
163	36	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
164	32	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
165	28	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
166	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
167	39	Femenino	Universitario	Nuevo	6	360
168	39	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
169	30	Femenino	Técnico	Continuador	5	300
170	36	Femenino	Técnico	Continuador	4	240
171	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
172	30	Masculino	Técnico	Continuador	6	360
173	26	Femenino	Secundaria	Continuador	2	120
174	38	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
175	20	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
176	22	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
177	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
178	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
179	29	Femenino	Técnico	Continuador	2	120
180	43	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
181	54	Masculino	Secundaria	Nuevo	5	300
182	34	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
183	44	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
184	32	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
185	30	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
186	31	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
187	42	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
188	27	Femenino	Primaria	Continuador	6	360
189	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
190	39	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
191	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
192	24	Femenino	Técnico	Continuador	4	240
193	30	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
194	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
195	42	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300

196	46	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
197	28	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
198	30	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
199	41	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
200	39	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
201	34	Masculino	Técnico	Continuador	5	300
202	28	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
203	47	Femenino	Técnico	Continuador	6	360
204	40	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
205	34	Femenino	Primaria	Nuevo	2	120
206	43	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
207	32	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
208	21	Femenino	Secundaria	Continuador	3	180
209	26	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
210	41	Femenino	Primaria	Continuador	5	300
211	32	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
212	30	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
213	32	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
214	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
215	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
216	18	Femenino	Técnico	Continuador	3	180
217	36	Femenino	Técnico	Continuador	4	240
218	27	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
219	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
220	34	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
221	41	Masculino	Primaria	Continuador	3	180
222	37	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
223	38	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
224	41	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
225	27	Masculino	Primaria	Continuador	3	180
226	30	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
227	35	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
228	29	Masculino	Secundaria	Continuador	2	120
229	33	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
230	46	Masculino	Secundaria	Continuador	4	240
231	23	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
232	47	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
233	46	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
234	31	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
235	40	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300

236	37	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
237	41	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
238	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
239	30	Femenino	Técnico	Continuador	5	300
240	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
241	43	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
242	42	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
243	41	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
244	28	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
245	34	Femenino	Primaria	Nuevo	2	120
246	26	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
247	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
248	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
249	36	Femenino	Técnico	Continuador	4	240
250	25	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
251	19	Masculino	Primaria	Nuevo	3	180
252	22	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
253	20	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
254	40	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
255	36	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
256	27	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
257	38	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
258	36	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
259	38	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
260	20	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
261	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
262	30	Femenino	Secundaria	Continuador	4	240
263	42	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
264	28	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
265	30	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
266	40	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
267	32	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
268	32	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
269	18	Femenino	Técnico	Continuador	3	180
270	38	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
271	41	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360
272	33	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
273	23	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
274	31	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
275	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300

276	42	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
277	28	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
278	26	Femenino	Secundaria	Nuevo	5	300
279	25	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
280	27	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
281	28	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
282	35	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
283	32	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
284	39	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
285	30	Masculino	Técnico	Continuador	6	360
286	41	Femenino	Primaria	Continuador	5	300
287	37	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
288	47	Masculino	Primaria	Continuador	4	240
289	41	Masculino	Secundaria	Continuador	6	360
290	38	Femenino	Secundaria	Continuador	5	300
291	40	Masculino	Secundaria	Continuador	5	300
292	41	Femenino	Secundaria	Continuador	6	360

SATISFACCIÓN: EXPECTATIVAS

Usuario	Expectativas																					
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6
5	5	7	7	6	5	6	6	6	5	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7
7	7	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	4	5	6	7	7	7	6	6	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7
10	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6
11	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	5	5	7	4	4	5	5	6	6	4	5	7	6	5	7	6	6	5	5	7	6
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	5	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
17	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

[illegible]

81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
84	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	5	5	5	5	6
89	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6
90	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
91	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
93	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6
96	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
101	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
103	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7
104	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
105	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7
106	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	6
107	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6

109	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
112	5	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
114	7	5	5	7	4	4	5	5	6	6	4	5	7	6	5	7	6	6	5	5	7	6
115	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
116	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
117	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
118	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5
119	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
121	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
122	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	5	5	5	6
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
126	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
127	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
129	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
130	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
131	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
132	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6
133	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
134	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
135	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	5	7	7	6	5	6	6	6	5	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7

[illegible]

165	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
166	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
167	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
168	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
169	4	5	6	7	7	7	6	6	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7
170	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
171	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
172	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
173	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
174	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6
175	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
176	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
177	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
178	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
180	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
181	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
182	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	
183	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6
184	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
185	5	7	7	6	5	6	6	6	5	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7
186	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
187	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
188	6	6	7	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7
189	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	5	5	5	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
191	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
192	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5

193	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
194	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
195	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
196	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6
197	7	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7
198	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
199	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
200	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6
201	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
202	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5
203	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
204	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7
205	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
206	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
207	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
208	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
209	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
210	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
211	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
212	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
213	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
214	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
215	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
216	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
217	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
218	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
219	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
220	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5

221	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
222	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
223	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7
224	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
225	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
226	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7
227	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
228	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
229	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
230	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
231	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
232	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
233	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
234	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
235	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6
236	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
237	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
238	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
239	4	5	6	7	7	7	6	6	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7
240	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
241	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
242	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
243	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
244	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5
245	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
246	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
247	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
248	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7

249	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
250	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
251	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	5	7
252	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6
253	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
254	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
255	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
256	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7
257	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
258	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
259	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6
260	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
261	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
262	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
263	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
264	7	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7
265	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
266	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7
267	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
268	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
269	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
270	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7
271	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
272	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
273	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
274	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
275	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
276	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7

SATISFACCIÓN: PERCEPCIÓN

Usuario	Percepción																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	5	4	5	3	5	5	3
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	6	6	4	4	3	4	6	3	4	7	7	3	3	4	7	4	3	7	3
4	4	3	4	6	4	3	4	5	5	6	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3
5	4	3	1	4	6	6	5	4	4	6	6	6	4	3	4	6	6	6	3	2	5	4
6	5	4	1	3	6	6	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2
7	4	5	5	7	4	4	4	3	7	4	7	6	4	6	2	7	7	6	7	6	2	7
8	3	1	5	1	1	6	4	4	7	7	1	1	1	7	1	1	4	4	7	6	7	4
9	1	3	3	6	3	4	7	4	5	5	3	3	3	3	3	6	4	4	1	1	1	3
10	1	1	5	5	1	1	1	5	6	7	4	3	4	1	4	6	3	6	1	1	1	1
11	1	7	3	7	1	5	3	4	7	5	7	3	4	1	7	7	4	5	1	1	1	1
12	4	5	6	6	2	4	4	5	2	3	4	3	5	5	4	6	5	5	4	4	4	5
13	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
14	7	6	4	5	3	4	1	1	1	7	3	3	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	4	6	6	1	7	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4
16	5	4	5	5	2	4	4	1	5	5	5	4	5	5	6	3	5	3	5	5	5	5
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
24	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	4	2	1	5	4	2	2	4	4	4	4	4

[illegible]

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
85	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
87	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
88	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
107	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
108	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4

109	1	7	3	7	1	5	3	4	7	5	7	3	4	1	7	7	4	5	1	1	1	1
110	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
112	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	5	6	6	2	4	4	5	2	3	4	3	5	5	4	6	5	5	4	4	4	5
115	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
117	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	5	4	5	3	5	5	3
118	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
123	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	4	2	1	5	4	2	2	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
125	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	5	4	5	5	2	4	4	1	5	5	5	4	5	5	6	3	5	3	5	5	5	5
127	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
129	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
131	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
132	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
133	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
134	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
135	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
136	4	3	1	4	6	6	5	4	4	6	6	6	4	3	4	6	6	6	3	2	5	4

137	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
140	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
141	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
142	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
148	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
150	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
153	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
155	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
156	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
157	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
158	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
159	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
160	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
163	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
164	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

165	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
166	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	2	3	6	6	4	4	3	4	6	3	4	7	7	3	3	4	7	4	3	7	3
168	3	1	5	1	1	6	4	4	7	7	1	1	1	7	1	1	4	4	7	6	7	4
169	1	3	3	6	3	4	7	4	5	5	3	3	3	3	3	6	4	4	1	1	1	3
170	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
172	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
174	4	3	4	6	4	3	4	5	5	6	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
177	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
178	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
179	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	4	2	1	5	4	2	2	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
181	5	4	5	5	2	4	4	1	5	5	5	4	5	5	6	3	5	3	5	5	5	5
182	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
183	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
184	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
185	4	3	1	4	6	6	5	4	4	6	6	6	4	3	4	6	6	6	3	2	5	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
189	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
190	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

193	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
195	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
196	1	1	5	5	1	1	1	5	6	7	4	3	4	1	4	6	3	6	1	1	1	1
197	4	5	5	7	4	4	4	3	7	4	7	6	4	6	2	7	7	6	7	6	2	7
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
206	1	7	3	7	1	5	3	4	7	5	7	3	4	1	7	7	4	5	1	1	1	1
207	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
208	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
210	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
211	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
212	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
213	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
217	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
219	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
220	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3

[illegible]

[illegible]

277	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
284	3	1	5	1	1	6	4	4	7	7	1	1	1	7	1	1	4	4	7	6	7	4
285	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
287	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
288	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
289	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
290	4	3	4	6	4	3	4	5	5	6	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5

DIFERENCIA ENTRE LAS PERCEPCIONES Y LAS EXPECTATIVAS

P1-E1	P2-E2	P3-E3	P4-E4	P5-E5	P6-E6	P7-E7	P8-E8	P9-E9	P10-E10	P11-E11	P12-E12	P13-E13	P14-E14	P15-E15	P16-E16	P17-E17	P18-E18	P19-E19	P20-E20	P21-E21	P22-E22
-2	-4	-3	-4	-2	-2	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-4	-2	-3	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-3
-4	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-4	-1	0	1	-2	-2	-2	-1	1	-4	-3	0	0	-3	-3	-2	1	-2	-3	1	-3
-2	-4	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-4	-3	-3	-4	-2	-2	-4	-2	-5	-4	-3
-1	-4	-6	-2	1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-3	0	-1	0	-3	-5	-2	-3
-2	-3	-6	-4	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-4	-4	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-4	-4	-5
-3	-2	-2	0	-1	-3	-2	-4	1	-3	0	-1	-3	1	-5	0	0	-1	1	-1	-5	0
-4	-6	-2	-6	-6	-1	-3	-3	0	0	-6	-6	-6	0	-6	-6	-3	-3	0	-1	0	-3
-3	-2	-3	-1	-4	-3	1	-2	0	-2	-4	-3	-3	-3	-4	-1	-3	-2	-5	-5	-6	-4
-6	-5	-1	-1	-5	-5	-5	-1	-1	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-3	2	-5	-5	-5	-5
-5	0	-4	1	-5	-1	-4	-2	0	-2	0	-4	-3	-5	0	0	-3	-2	-6	-6	-6	-6
-3	0	1	-1	-2	0	-1	0	-4	-3	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-1
-2	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2
1	0	-3	-2	-3	-3	-6	-6	-6	0	-4	-4	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	0	-2
-6	-3	-1	-1	-6	0	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-6	-6	-3
-2	-3	-2	-2	-5	-3	-3	-6	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-1	-4	-2	-4	-1	-2	-1	-1
-2	-2	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-4
-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-3	-3	-2	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-2	-2
-5	-5	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3
-3	-4	-3	-3	-3	-4	-3	-6	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-3
-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-2	1	0	-2	-3	0	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1
-4	-4	-4	-3	-3	-4	-5	-4	-2	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-4	-3	-3
-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-3	-3	-4	-3	-4	-3	-4	-3	-3
-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3
-3	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3

-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-4	-6	-6	-6	-5	-5	-5	-5	-6	-5	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-4	-4	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-3	-2	-4	-2	-1	-2	-2	-3	-4	-3	-3	-2	-3	-4	-4	-3	-1	-3	-4	-2	-2
-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-4	-3	-3
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3
-2	-3	-2	-2	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-3
-2	-3	-2	-4	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-4	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-3	-3
-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3
-2	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4
-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2
-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1
-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-2
-1	-3	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-3
-1	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2
-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3
-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-1	-2	-2	0	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-2	-2
-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3

-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3
-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-2	-4
-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3
-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2
-2	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-1	-2	-1	-2	-1	-2
-2	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2
-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-2
-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-2
-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-1	-1	-2	-2
-2	-4	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-2	-3	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-1
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-1	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2

-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1
-2	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2
-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-3
-1	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3
-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-4	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-3	-4	-3	-3	-3	-4	-3	-6	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-3
-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3
-2	-3	-3	-2	-4	-2	-1	-2	-2	-3	-4	-3	-3	-2	-3	-4	-4	-3	-1	-3	-4	-2
-2	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-1	-2	-1	-2	-1	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-4	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-2	-3	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-2
-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3
-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-2	-2	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-4	-1	0	1	-2	-2	-2	-1	1	-4	-3	0	0	-3	-3	-2	1	-2	-3	1	-3
-4	-6	-2	-6	-6	-1	-3	-3	0	0	-6	-6	-6	0	-6	-6	-3	-3	0	-1	0	-3
-3	-2	-3	-1	-4	-3	1	-2	0	-2	-4	-3	-3	-3	-4	-1	-3	-2	-5	-5	-6	-4
-3	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-4	-4	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3
-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-4	-4	-4	-3	-3	-4	-5	-4	-2	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-4	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-4	-3	-3	-4	-2	-2	-4	-2	-5	-4	-3

-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-2	1	0	-2	-3	0	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-1
-2	-3	-2	-2	-5	-3	-3	-6	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-1	-4	-2	-4	-1	-2	-1	-1
-2	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2
-1	-3	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-1	-2	-2	-3	-3	-3
-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2
-1	-4	-6	-2	1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-3	0	-1	0	-3	-5	-2	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-1	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-1	-1	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-4	-3
-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-2
-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3
-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-4	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-3
-6	-5	-1	-1	-5	-5	-5	-1	-1	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-3	2	-5	-5	-5	-5
-3	-2	-2	0	-1	-3	-2	-4	1	-3	0	-1	-3	1	-5	0	0	-1	1	-1	-5	0
-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-3	-3	-2	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-2	-2
-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-1	-1	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1
-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3
-2	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2
-5	0	-4	1	-5	-1	-4	-2	0	-2	0	-4	-3	-5	0	0	-3	-2	-6	-6	-6	-6
-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1

-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3
-3	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
1	0	-3	-2	-3	-3	-6	-6	-6	0	-4	-4	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-2	0	-2
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3
-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3
-3	-4	-3	-3	-3	-4	-3	-6	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
-2	-4	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-4	-3	-3	-4	-2	-2	-4	-2	-5	-4	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
-2	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-4	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-4	-3
-3	-2	-2	0	-1	-3	-2	-4	1	-3	0	-1	-3	1	-5	0	0	-1	1	-1	-5	0
-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3
-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2
-2	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-4
-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-4	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-2	-4
-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2
-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3
-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-2	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-1	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1
-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
-2	-3	-2	-4	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-3

-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3
-4	-6	-2	-6	-6	-1	-3	-3	0	0	-6	-6	-6	0	-6	-6	-3	-3	0	-1	0	-3
-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1
-2	-3	-2	-2	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-3
-3	-4	-4	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-4
-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-3	-3	-2	-3	-4	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-2	-2
-2	-4	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-3	-4	-3	-3	-4	-2	-2	-4	-2	-5	-4	-3
-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3
-3	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2

SATISFACCIÓN: DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GLOBAL

Usuario						
	Fiabilidad	Cap_Resp	Seguridad	Empatía	Asp_Tangibles	Satisfacción
1	4	3	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	3	4	3
6	4	3	4	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	4	3	4
9	3	3	4	3	4	3
10	4	4	3	3	4	3
11	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	3	3	3
17	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	3
34	3	3	4	4	3	3
35	3	3	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	3	3
38	3	4	3	3	3	3
39	3	3	4	4	3	3

40	3	3	4	4	3	3
41	4	4	4	4	3	3
42	4	4	4	4	3	4
43	4	3	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	4	3	3
51	4	4	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	3
53	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	4	3	3
65	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3
73	3	3	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3

84	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	3	3
107	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3
112	3	3	4	4	3	3
113	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3
117	4	3	4	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3
121	3	3	4	4	3	3
122	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3
126	3	4	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4

128	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3
134	4	3	4	4	3	3
135	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	4
142	3	3	4	3	3	3
143	3	3	4	4	3	3
144	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	4	4
148	3	3	3	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3
150	3	3	4	3	3	3
151	4	4	4	4	3	3
152	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	3	4	4
154	4	4	4	4	4	4
155	3	3	4	4	3	3
156	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	4	4
158	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	3	4
162	3	3	3	3	3	3
163	4	4	3	4	4	4
164	3	3	3	4	3	3
165	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3
168	4	3	4	4	3	4
169	3	3	4	3	4	3
170	4	4	4	4	4	4
171	3	3	4	4	4	3

172	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	3	4	4
174	3	3	3	4	4	3
175	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3
181	3	4	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	4	3
186	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	3
188	3	3	4	3	3	3
189	4	3	3	3	3	3
190	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3
192	4	3	3	3	3	3
193	3	4	3	3	3	3
194	3	4	4	3	3	3
195	3	3	4	4	3	3
196	4	4	3	3	4	3
197	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3
199	4	4	3	4	3	4
200	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3
205	4	4	4	3	3	3
206	3	3	3	3	4	3
207	3	3	3	3	3	3
208	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3
211	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3
214	3	3	4	4	3	3
215	4	4	4	4	3	3

216	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4
218	3	4	4	3	4	3
219	3	3	3	3	3	3
220	3	4	3	3	4	3
221	4	4	4	4	4	4
222	3	4	3	4	3	3
223	3	3	3	4	3	3
224	4	4	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4
226	4	3	4	3	4	4
227	3	3	4	4	4	3
228	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3
231	3	3	4	4	3	3
232	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3
239	3	3	4	3	4	3
240	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	4	3	3
243	4	4	3	4	3	4
244	3	3	3	3	3	3
245	4	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3
247	3	3	4	4	3	3
248	4	4	4	4	3	3
249	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	3	3	3
251	3	4	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3
253	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4
255	4	3	4	4	3	3
256	4	4	4	3	4	4
257	3	3	3	3	3	3
258	4	4	3	4	4	4
259	3	3	3	4	4	3

260	3	3	3	3	3	4
261	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	4
263	3	3	4	4	3	3
264	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3
268	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	4	3	3
271	4	4	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3
273	3	3	4	4	3	3
274	3	4	3	3	3	3
275	3	4	3	3	3	3
276	3	4	3	4	3	3
277	3	3	3	3	3	3
278	3	4	3	3	3	3
279	3	4	4	3	3	3
280	4	4	4	3	3	3
281	4	4	4	4	4	4
282	3	4	4	3	3	3
283	3	3	3	4	3	3
284	4	3	4	4	3	4
285	3	3	3	3	3	3
286	4	3	4	3	3	3
287	3	4	4	3	4	3
288	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4
290	4	3	4	4	4	3
291	4	3	4	3	3	3
292	4	4	3	3	3	4

Apéndice 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

G1.- Instrumento SERVQUAL: Satisfacción del usuario / Expectativas

Para evaluar la confiabilidad se calculó el Coeficiente Alfa-Cronbach, para ello se utiliza el siguiente procedimiento:

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^n s_j^2}{S_T^2} \right)$$

Donde:

n = El número de ítem del instrumento.

$$s_j^2 = \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{X})^2$$

S_T es la Varianza del total de puntaje (la misma fórmula pero para el total de puntaje de cada individuo)

El procedimiento consiste en calcular las varianzas por cada columna, es decir para las 22 preguntas y para el total de puntajes. Se suman las 22 varianzas de todas las preguntas (en el cuadro esta como Sum_var), este valor se reemplaza en la fórmula, así:

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{22} s_j^2}{S_T^2} \right) = \frac{22}{(22-1)} \left(1 - \frac{4.17}{49.71} \right) = 0.96$$

Regla de decisión: Cuando el valor de α -Cronbach > 0.5 se considera que el instrumento es confiable

G2.- Instrumento SERVQUAL: Satisfacción del usuario / Expectativas (Prueba de Alfa de Cronbach)

Sujetos	PREGUNTAS																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
3	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	148
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	151
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	148
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
9	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	148
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
12	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	148
13	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	131
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
15	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	131
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
Varianza	0,00	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,22	0,00	0,00	0,09	0,22	0,09	0,85	0,09	0,13	0,13	0,87	0,22	0,22	0,22	0,22	49,71
Suma_var	4,17																						

Items 22

Unidades 20

r-Alpha de Cronbach **0,96**

El valor de α -Cronbach es 0.96 que es superior a 0.5 es decir se considera que el instrumento es confiable para su aplicación.

G3.- Instrumento SERVQUAL: Satisfacción del usuario / Percepción

Para evaluar la confiabilidad se calculó el Coeficiente Alfa-Cronbach, para ello se utiliza el siguiente procedimiento:

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^n s_j^2}{S_T^2} \right)$$

Donde:

n = El número de ítem del instrumento.

$$s_j^2 = \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{X})^2$$

S_T es la Varianza del total de puntaje (la misma fórmula pero para el total de puntaje de cada individuo)

El procedimiento consiste en calcular las varianzas por cada columna, es decir para las 22 preguntas y para el total de puntajes. Se suman las 22 varianzas de todas las preguntas (en el cuadro esta como Sum_var), este valor se reemplaza en la formula, así:

$$\alpha'_{Cronbach} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{22} s_j^2}{S_T^2} \right) = \frac{22}{(22-1)} \left(1 - \frac{34.18}{79.40} \right) = 0.60$$

Regla de decisión: Cuando el valor de α -Cronbach > 0.5 se considera que el instrumento es confiable

G4.- Instrumento SERVQUAL: Satisfacción del usuario / Percepción (Prueba de Alfa de Cronbach)

Sujetos	PREGUNTAS																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	1	5	1	1	6	4	4	7	7	1	1	1	7	1	1	4	4	7	6	7	4	83
2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	70
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	72
5	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	76
6	3	1	5	1	1	6	4	4	7	7	1	1	1	7	1	1	4	4	7	6	7	4	83
7	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	70
8	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	72
9	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	70
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
11	3	1	5	1	1	6	4	4	7	7	1	1	1	7	1	1	4	4	7	6	7	4	83
12	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	70
13	1	1	5	5	1	1	1	5	6	7	4	3	4	1	4	6	3	6	1	1	1	1	68
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	91
15	1	1	5	5	1	1	1	5	6	7	4	3	4	1	4	6	3	6	1	1	1	1	68
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	91
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	91
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	91
19	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	86
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
Varianza	0,91	1,17	0,58	1,40	1,52	1,84	0,88	1,99	2,03	2,37	1,63	1,08	1,21	3,00	1,08	1,80	0,26	0,80	3,04	1,82	2,53	1,25	79,40
Suma_var	34,18																						

Items 22
 Unidades 20
 r-Alpha de Cronbach **0,60**

El valor de α -Cronbach es 0.60 que es superior a 0.5 es decir se considera que el instrumento es confiable para su aplicación.

Apéndice 7**ARTICULO CIENTIFICO****ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I-2,
2016

Br. Carolina Cadine Coronado Valentín

Resumen

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016. La metodología usada fue hipotético-deductivo, tipo de estudio cuantitativo, aplicado, correlacional, transversal, prospectivo. Se utilizó como técnica la encuesta y se usó como instrumento el SERVQUAL de 22 preguntas para medir la percepción del usuario. La población estuvo conformada por los usuarios del centro de salud, la muestra contó con 292 usuarios, el muestreo fue probabilístico. Entre los resultados se observó que el 74% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel de insatisfacción leve-moderada y 26% insatisfacción severa. La mayor parte de los usuarios externos presento un tiempo de espera entre cuatro y cinco horas (45.9%). No se evidenció correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($p=0.335$); así como no existió correlación significativa entre las dimensiones de la satisfacción y el tiempo de espera. Finalmente se concluye que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Palabras claves Satisfacción, tiempo de espera, usuario, profesional de la salud.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between the waiting time and external user satisfaction in health center “Cerro Candela”, 2016. Hypothetical-deductive methodology was used; type of research was quantitative, applied, correlational, cross-sectional, and prospective. The survey was used as a technique and the 22-question SERVQUAL was used as an instrument to measure the user's perception. The population consists of users of the health center, the sample consisted of 292 users; sampling was not probabilistic. Among the results it is observed that 74% of surveyed users expressed a mild-moderate level of dissatisfaction and 26% severe dissatisfaction. Most external users present a timeout between four and five hours (45.9%). No significant correlation between the level of satisfaction and the waiting time ($p = 0.335$) was demonstrated; and there was no significant correlation between the dimensions of satisfaction and waiting time. Finally it is concluded that there is no significant relationship between waiting time and external user satisfaction in the health center “Cerro Candela”, 2016.

Key words Satisfaction, waiting time, user, health professional.

Introducción

En el Perú a finales del año 2001 se dio un paso importante en el proceso de formación de la política pública de calidad en salud, a nivel sectorial en el año 2007 se realizó un plan nacional de concertación de salud donde está explícito la preocupación por la calidad de la atención en salud, mejorar la organización de los servicios de salud según las necesidades y demanda de los usuarios (Ministerio de salud [MINSA], 2007). El propósito de mejorar la calidad de atención se ve reflejado en lograr la satisfacción del usuario externo, primero vamos a partir definiendo que es calidad para el usuario externo, según Donabedian (1978) en Massip (2008) indicó que “el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados para evaluar la atención sanitaria”. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1996) consideran la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Por su parte el MINSA (2011) define la satisfacción del usuario externo como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

Al analizar los antecedentes sobre estudios de satisfacción del usuario externo en el Perú, se puede apreciar que Shimabuku et al (2012) reportaron un crecimiento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas, trato del personal, tiempo e higiene desde el año 2008 al 2010; de la misma forma Calderón et al (2011) en su estudio concluyó que solo el 8.1% reflejó que estaba completamente satisfecho con la atención recibida; mientras que hubo un 25.3% de pacientes que se sintieron insatisfechos.

En el caso del centro de salud Cerro Candela es un establecimiento salud categorizado en el primer nivel de atención, está ubicado en el distrito de San Martín de Porres hacia las faldas del asentamiento humano Cerro Candela presenta una infraestructura pequeña y atiende en un solo turno de 8 am a 2 pm. Se ha observado que existen quejas de parte del usuario externo sobre la calidad de atención específicamente en el tiempo de espera que va desde que ingresan al centro de salud hasta que son atendidos en el consultorio externo.

Metodología

El método de estudio es hipotético deductivo. El tipo de estudio es cuantitativo, aplicado, correlacional, transversal y prospectivo. En la investigación se tuvo dos variables, la variable tiempo de espera y satisfacción del usuario. La población estuvo conformada por 1200 usuario de consulta externa del Centro de Salud Cerro Candela y la muestra fue de 292 usuarios.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta técnica de recolección de datos y el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada para determinar la satisfacción del usuario y para el tiempo de espera se utilizó la ficha de recolección. Se determinó la confiabilidad del instrumento SERVQUAL modificado para la presente población de estudio a través de una prueba piloto y se obtuvo un alfa de cronbach de 0.96 para las percepciones y alfa de 0.60 para las expectativas, lo cual confirma que es un instrumento confiable. Para la ficha de recolección del tiempo de espera se realizó la validación a través de juicio de expertos, y se obtuvo como valoración del instrumento como “muy alto”.

El análisis de datos se realizó en el programa estadístico SPSS v.23. Para determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo se eligió la prueba

de correlación de Spearman, el nivel de significancia fue del 5%, y se consideró un $p < 0,05$ para ser significativo.

Resultados

La edad promedio de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Cerro Candela (Establecimiento de Salud Nivel I-2), fue 32.7 años con predominio del sexo femenino (56.2%) y grado de instrucción secundaria (79.1%). El 91.1% de los usuarios eran continuadores.

Todos los usuarios están insatisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud, de ellos el 74% manifestó un nivel de insatisfacción leve-moderada y 26% insatisfacción severa. Y esta insatisfacción está relacionada mayormente con la atención en el horario de programación de la consulta, con el examen físico completo y minucioso por el problema de salud, por el tiempo necesario que brindó el médico para contestar las dudas sobre su problema de salud del paciente, por el interés que mostró el médico en solucionar su problema de salud, y por la limpieza y comodidad del consultorio y la sala de espera. El tiempo de espera más frecuente que tuvo que transcurrir para la atención de los usuarios fue entre 4 y más horas pero menos de 5 horas (45.9%), seguido del rango igual o mayor a 5 horas (27.1%) y como tercer rango más frecuente fue entre 3 y más horas pero menos de 4 horas (17.8%). Solo un 9.2% de pacientes espero menos de tres horas para su atención. No se encontró una correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($p=0.335$). Esta correlación es baja y positiva ($Rho=0.097$). En el análisis del tiempo de espera con la dimensión fiabilidad ($p=0.771$; $Rho=0.03$), capacidad de respuesta ($p=0.529$; $Rho=0.064$), Seguridad ($p=0.979$; $Rho=0.003$); Empatía ($p=0.537$; $Rho= -0.062$) y Aspectos Tangibles ($p=0.233$; $Rho=0.12$), no se encontró una relación estadísticamente significativa.

Discusión

García y León (2014) mencionan que la satisfacción del usuario corresponde la experiencia subjetiva que tiene un sujeto con respecto a algo, ello se deriva del cumplimiento o incumplimiento de sus expectativas, en el ámbito sanitario se define como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del usuario”. (p.149) En relación a este punto en la presente investigación se evidenció 74% de pacientes insatisfechos en un nivel leve-moderada, mientras que un 26% manifestó insatisfacción severa. Estos datos contrastan con lo reportado por Bamidele et al (2011), quienes

evaluaron 360 pacientes y encontraron que la mayoría de ellos estaban satisfechos con el nivel de desempeño de la unidad estudiada. Del mismo modo García y León (2014) en México desarrollo un estudio en 53 usuarios, de los cuales el 75.47% se encontraron satisfechos con la atención recibida y solo el 5.66% manifestaron insatisfacción. La disparidad entre los porcentajes podría deberse a las diferencias entre los sistemas de salud internacionales y el sistema peruano; lo cual se ve reflejado en antecedentes nacionales como el de Ninanango (2014); quien observó un 83,9% de insatisfacción entre los pacientes que acudieron al consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. En esta misma línea Tinoco (2016), evidencio una alta frecuencia de insatisfacción (73.03%) en el usuario de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz; mientras que solo un 26.97% se encontró satisfacción con la atención en consultorios externos. Finalmente cabe mencionar que todos estos resultados contrastan con lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2014) en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, donde se informa que 70,1% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6% refirió no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho.

El tiempo de espera representa un factor importante en los cuidados del paciente, puesto que la valoración de la rapidez en la atención es más importante para el pacientes que el tiempo total de espera, y esta percepción del tiempo de espera está influida por un componente psicológico (Fontova et al, 2015). En este sentido la presente investigación muestra que la mayor parte de los pacientes fueron atendidos en menos de 5 horas (72.9%) y solo un 9.2% espero menos de tres horas para su atención. Sobre esta variable Fontova et al (2015), encontró que el tiempo medio de espera real desde que entró el paciente hasta que fue atendido fue de 5,9 min; esto contrasta con el tiempo medio percibido el cual fue 16,7 min; cabe resaltar que el 2,8% considero el tiempo de espera extremadamente elevado. Por su parte García y León (2014) encontraron que el tiempo promedio de espera fue de 8 minutos, con un intervalo de 1 a 60 minutos en base a las opiniones de los usuarios. Esta gran diferencia se debe a que la presente investigación fue desarrollada en el área de consultorios externos; el cual tiene una dinámica diferente en comparación a los servicios de urgencias y farmacia; que corresponden a los dos antecedentes comparados. A nivel nacional, el INEI reporta que el tiempo promedio de espera para la atención en el

consultorio médico fue de 81 minutos. Específicamente en “los establecimientos del Ministerio de Salud fue de 114 minutos, en los del Seguro Social de Salud del Perú 58 minutos, en las Fuerzas Armadas y Policiales 50 minutos y en las Clínicas 35 minutos”. (p.32)

Al contrastar la hipótesis general no se observó correlación significativa entre las variables nivel de satisfacción y tiempo de espera ($p=0.335$); de la misma forma no hubo correlación significativa entre las dimensiones de la satisfacción (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) y el tiempo de espera; sin embargo se observó que hubo un porcentaje considerable de pacientes con insatisfacción leve-moderada que esperaron entre tres a cuatro horas y más de cinco horas para su atención (24.1% y 20.4%, respectivamente). Estos datos se diferencian con lo publicado por Fontova et al (2015); quienes evidenciaron que la percepción del tiempo de espera influyó en la satisfacción de los usuarios; debido a que un menor tiempo de espera percibido por el paciente conlleva una mayor satisfacción global ($p < 0,001$), mientras que un menor tiempo de espera percibido por el paciente resultó en una mayor satisfacción global ($p < 0,001$). En el ámbito local el Hospital Santa Rosa (2014), desarrolló un proyecto en cual se estimó un tiempo de espera mínimo de dos horas y máximo de siete horas, esto significó un bajo porcentaje de satisfacción del usuario externo (31%). Luego de la intervención para mejorar el tiempo de espera, los resultados de satisfacción del usuario externo -con la metodología SERVQUAL- tuvieron un incremento al momento de la última medición. Finalmente, con esta información se puede concluir que una menor inversión de tiempo de espera para consulta externa, conlleva un mayor uso de los recursos, por consiguiente un incremento de la productividad; lo cual se evidencia en el incremento del número de atenciones que permite reducir la demanda de pacientes insatisfechos.

Conclusiones

No existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016.

Referencias bibliográficas

- Bamidele, A., Hoque, M., y Van der Heever, H. (2011) Patient satisfaction with the quality of care in a primary health care setting in Botswana. *S Afr Fam Pract.* 53(2):170-175.
- Fontova, A., Juvinyá, D., Suñer. R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Rev Calid Asist.* 30(1):10-16
- García, E., León, E., (2014). Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. *Horizonte sanitario.* 13(1): 148-155.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Lima. pp.1-108
- Ministerio de salud [MINSA] (2007). *Plan Nacional Concertado de salud.* Resolución ministerial, Lima-Perú. pp.1-142.
- Ministerio de salud [MINSA] (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.* Resolución ministerial, Lima-Perú. pp.1-45
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública,* 34(4):1-10.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014.* (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.) Recuperado de <http://bit.ly/2esrw63>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing;* 60(2): 31-46
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., et al. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* 29(4):483-489.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre 2015.* (Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima). Recuperado de: <http://bit.ly/2ejvwXB>